العملية الإشرافية بين معاير الجودة ومهارات الممارسة المهنية فى الخدمة الإجتماعية



الأستاذ الدكتور

نصيف فهمى منقريوس

أستاذ بقسم خدمة الجماعة

كلية الخدمة الإجتماعية - جامعة حلوان



2009

العملية الإشرافية بين معايير الجودة ومهارات الممارسة المهنية في الخدمة الإجتماعية

العملية الإشرافية بين معايير الجودة ومهارات الممارسة المهنية في الخدمة الإجتماعية

إعداد
الأستاذ الدكتور
نصيف فهمي منقريوس
أستاذ خدمة الجماعة
كلية الخدمة الإجتماعية ـ جامعة حلوان

2009

رقم الإيداع : 2008 / 11009
الترقيم الدولي : 9 - 047 - 438 - 977

مقدمة

تدور أغلب المشاكل في الوقت الحاضر حول طبيعة العلاقات الإنسانية وأن أي جهد مهني يبذل في مساعدة الناس كي يتفهموا كيف يتعاملون مع بعضهم البعض هو جهد ضروري، بل أنه حيوي وأساسي.

ومن خلال إدراك المجتمع لأهمية خدمة الجماعة إدراكاً صحيحاً شاملاً، فقد رؤى أن لا تترك هذه الخدمات للمصادفة وحدها، بل قد اتضح أن غالبية المشاكل النفسية في المدن الكبرى المزدحمة ترجع إلى نقص الفرص المتاحة للأفراد للتفاعل بين الناس بأسلوب واقعي مفهوم.

ونحن إذا لم نتعرف في بادئ الأمر على الوسائل التي تمكننا من التعامل معاً في دائرة الجيزة المحددة تعذر علينا أن نصادف نجاحاً كبيراً في دائرة العالم الموسعة.

ومع ما تدركه من حاجتنا إلى فهم بعضنا البعض وإلى مشاركتنا العيش، فإننا نجد أن الحياة قد شابها تعقيداً كبيراً في الوقت الحاضر، كذلك التوسع في المدن الكبرى والنمو المطرد في السكان والتقدم في الصناعات الضخمة والاتجاه إلى اللامركزية في الحكومة، كل هذا يجعل من المتعذر على الفرد منها أن يشعر أنه جزء له قيمته في هذا الخضم الواسع وكلما ازدادت الحياة تعقيداً شق التوافق الاجتماعي وازداد صعوبة وتعددت شواهد الانهيار بين الناس.

وفي السنوات الأخيرة زاد اهتمام الخدمة الاجتماعية والمهن الأخرى بأثر العزلة الاجتماعية على الصحة العقلية والنفسية، وقد حاولت هذه المهن إيجاد الوسائل المهنية الفنية لجذب الناس إلى تكوين علاقات إنسانية وتفاعلات صحيحة متعاطفة بين بعضهم البعض.

أن الأسرة كجماعة أولية قد تغيرت حجماً ووظيفة وتنظيماً ولا يمكن لخدمة الجماعة أن تحل محل الأسرة ولكنها تستطيع أن تعاونها بعض الشئ بما تقدمه

للناس من خبرات كانت قبلاً وفقاً على الحياة الأسرية. ونجد أن الاندفاع والتوتر والقلق الذى تتميز به حياة اليوم تجعل الاطمئنان عسيراً على الناس وتقلل من فرص التكيف الاجتماعى.

إن الواجب يقتضى أن تعالج مشكلات المجتمع الحديث بجهود الجماعة وجهود الجماعات فيما بينها، فما من وسيلة أخرى غير تلك الجهود إذا نحن منذ بأن القول الفصل والكلمة الأخيرة هى من حق الناس وحدهم ولا دخل للدولة فيها.

إذا كان الأخصائيين الاجتماعيون يهتمون بمساعدة الفرد على أن يتكيف اجتماعياً مع ظروفه وعلى ضوء قدراته واستعداداته ومع المجتمع الذى يتعامل معه، فإنهم أيضاً يهتمون بمساعدة الجماعة على النمو الاجتماعى والشعور بالمسئولية الاجتماعية كجماعة. وهم يؤمنون بأن تقدم الشخصية ونموها إنما يتمان عن طريق تبادل الخبرات بين أعضاء الجماعة وبين الجماعة والجماعات الأخرى لكى تصل إلى أعلى مستوى من النمو يجب أن يتجه الأخصائيين الاجتماعيين إلى تنمية مشاركة الجماعة فى المسئولية مع المؤسسة ومساعدتها على تكوين العلاقات السليمة مع المجتمع.

وإذا كان المجتمع يقوم بتقديم خدماته لطريقة خدمة الجماعة عن طريق تمويل المؤسسات فإنه لا يقوم بذلك اعتباطاً وإنما يطلب من وراء ذلك دوراً إيجابياً من هذه المؤسسات عن طريق خدمة الجماعة. ذلك لأن برامج الخدمة الاجتماعية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالحاجات الاجتماعية.

وخدمة الجماعة تلعب دورها الحساس فى حياة المجتمع لأن الأفراد إنما يستطيعون التحكم فى سلوكهم عندما ينضمون إلى الجماعة، وعندما يصلون إلى درجة عالية من النضج الاجتماعى ويكتسبن خبرات كثيرة عن طريق الممارسة العملية ويستطيعون العمل كأعضاء فى فريق Team Work ويفكرون بطريقة منطقية واقعية بعيدة عن التعمق فى الخيال، فكل ذلك يخلق من هؤلاء الأفراد مواطنين صالحين يستجيبون للعمل فى سبيل نهضة المجتمع وتقدمه.

وعندما يعلم الأخصائى مع الجماعة، فإنه يحتاج إلى شخص أكثر منه خبرة يساعدة على اكتساب مهارات فى عمله، وبعد أن يعمل الأخصائى مع الجماعة لفترة من الزمن، فإنه يحتاج إلى تقييم هذا العمل حتى يستطيع معرفة ما أحرزة من نجاح وما ينقصه من مهارات.

ويتناول الكتاب أهم معايير ضمان جودة العملية الاشرافية من خلال مهاراتها الاساسية ومكونات العملية الإشرافية المستخدمة، كذلك العائد الاساسى لتلك العملية الهامة فى تطوير وتمية ممارسة الخدمة الاجتماعية بما تتضمنه من طرق وممارسات متعددة مهنية تعتمد على العملية الاشرافية كعملية مهنية.

كما يتناول الكتاب المهارات الإشرافية المستحدثة فى مجالات الممارسة من خلال العملية الإشرافية التى تؤدى وظائف هامة فى تكوين وإعداد وتوجيه الا]صائى الاجتماعى خاصة من يعمل مع الجماعات كما يتناول هذا الكتاب تطبيقات ميدانية تتعلق بالممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات ودور الإشراف المهنى فى إطار هذه التطبيقات.

والله ولي التوفيق،،،

المؤلف

أ. د. نصيف فهمي

الباب الأول

معايير ضمان جودة الممارسة المهنية للعملية الإشرافية

الفصل الأول

المصادر الأساسية

المصادر الاساسية لمعايير الجودة في الخدمة الإجتماعية

الفصل الأول
المصادر الاساسية لمعايير الجودة
في الخدمة الاجتماعية

معايير الجودة والأعتماد فى المجالات المختلفة للمهن الأساسية المرتبطة بحياة الإنسان وتطور المجتمعات أصبحت من الموضوعات الاساسية التى تهتم بها المجتمعات على اختلاف أنواعها وسياستها المحددة فى تنمية المجتمع من كافة الجوانب.

والخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية تتعامل مع الوحدات الإنسانية المختلفة مما يتطلب ضرورة الإعداد العملى والمهنى المناسب للأخصائى الاجتماعى خريج كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية ولذلك فان عملية التعليم من كافة الجوانب تعد من العمليات الاساسية فى مهنة الخدمة الاجتماعية لأنها تتكون من الأطر المعرفية والمهارات الاساسية فى ممارسة تلك المهنة بالإضافة إلى أن الاخصائى لم يتطلب اعداده الجوانب العلمية والمهنية فقط بل العمل على تنمية جوانب الشخصية التى يتميز بها وتركز الممارسة العامة على عناصر وانساق لتحقيق أهداف أهمها مؤسسات الممارسة، المشكلات، انساق التعامل وغيرها ويتطلب اعداد الاخصائى الاجتماعى اكساب العدد من الجوانب المعرفية التى تساعد فى تفهم المواقف والمشكلات المختلفة التى يتعامل معها مما يساعده فى الاتصال والدخول فى علاقات مهنية مشتركة مع بقية أعضاء فريق العمل الذى يتعاون معه.

وارتبط العملية التعليمية فى الخدمة الاجتماعية بالمتغيرات المختلفة التى نذكر منها أهم تلك المتغيرات ما يلى:

١- المتغيرات الاجتماعية فى المجتمع ونلاحظ تأثيره فى التعامل مع المشكلات والمواقف.

٢- المتغيرات السياسية فى المجتمع ونلاحظ أهمية دراسة التنظيمات السياسية وعلاقتها بمجالات الخدمة الاجتماعية.

٣- المتغيرات الثقافية فى المجتمع وتأثيرها فى اهتمام الاخصائى بطباع الأفراد والجماعات وما يتمسكون به من قيم.

٤- المتغيرات الاقتصادية وتأثيرات مشكلات الأسرة مما يتطلب تطوير قوانين الضمان الاجتماعى، وتوجيه الشباب نحو المشروعات الصغيرة لمواجهة تلك المشكلات وغيرها.

٥- المتغيرات التكنولوجية وكيفية الاهتمام بنقل المعرفة وتبادل الخبرات والتوجه نحو استخدام الوسائل التكنولوجية كوسائل تعليمية فى كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية.

وإذا كانت هناك متغيرات مؤثرة فى ممارسة المهنة بالتالى عملية التعليم الخاص بها، كان لابد من تحديد الشروط الاساسية لتكوين معايير الجودة والاعتماد فى الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

أولاً: الشروط الأساسية لتكوين معايير الجودة والاعتماد:

الجودة والاعتماد هو مدى الارتباط بالمواصفات الأساسية التى تم وضعها فى مكونات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، وتأكيد توفر تلك المواصفات من خلال الممارسة الفعلية.

- **وفيما يلي أهم تلك الشروط:**

الشرط الأول: الإرتباط المهنى الوثيق بين المعيار والهوية المهنية لطرق الخدمة الاجتماعية بشكل واضح سواء كان ذلك فى إطار الممارسة العامة أم فى اطار ممارسة الطرق المهنية طبقاً لوحدة العمل المستخدمة، فقد تكون وحدة العمل الجماعة التى نعمل معها وبالتالى فأن عملية التعليم توضيح كيفية مواجهة مشكلات الجماعات وكذلك كيفية التعامل مع قادة الجماعة أى أن هناك ممارسة واضحة مع وحدة العمل.

الشرط الثاني: الارتباط بمكونات وعناصر العملية التعليمية حيث أن عملية التعليم تتضمن عناصر اساسية وهى الأهداف وكذلك المنهج التعليمى، الوسيلة التعليمية، المعلم، التعليم وبالتالى لابد أن يرتبط معيار الجودة بعناصر العملية

التعليمية حتى توجه تستخدم تلك المعايير نحو التعليم كعملية تغيير فى الخبرات الفكرية والشخصية وكذلك الجوانب المهارية.

الشرط الثالث: واقعية معيار الجودة والاعتماد أى لابد من تحدد تلك المعايير أو تؤكد على زنها مرتبطة ارتباطاً وثيقا بالممارسة المهنية للطرق الخاصة بالخدمة الاجتماعية، فالأخصائى الاجتماعى يعتمد فى دراسته على جوانب نظرية مرتبطة بالنظريات العلمية فى يبعض المواد مثل علم النفس وعلم الاجتماع، علم الاقتصاد ولكن ليس من الضرورى تطبيق تلك النظريات كما هى أو مجموعة كبيرة منها حيث أن الخدمة الاجتماعية غالباً يجب أن تتجه نحو بناء نظرية الممارسة والاستعانة بالمفاهيم والمتغيرات النظرية التى جاءت فى بعض النظريات العلمية.

الشرط الرابع: الارتباط بالمجالات الأساسية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية من حيث أننا نلاحظ أن المعايير الاساسية الخاصة بالجودة فى تعليم الخدمة الاجتماعية ارتبطت بالمجالات الأساسية للممارسة حيث أنه قد يتطلب تحديد بعض المعايير فى مجال معين، وقد لا يتطلب توفرها فى مجالات أخرى.

الشرط الخامس: وضوح علاقة المعايير الأساسية للجودة بتحقيق أهداف الممارسة فى الموقف أو عند مواجهة المشكلات التى تتعلق بمجال الممارسة، وبالتالى فإن معايير الجودة يجب أن يكون لها اتجاهاً واضحاً وارتباطاً وثيقاً بالأهداف التى تسعى اليها المهنية بشكل محدد.

الشرط السادس: ارتباط معايير الجودة والاعتماد فى تعليم الطرق المهنية بالتقنيات والإجراءات اللازمة لممارسة الطرق المهنية للخدمة الاجتماعية ومعنى ذلك أن تلك المعايير توضح ما تعلمه الطالب من كيفية التطبيق مما يجب أن تتبع خلال الممارسة الفعلية فى الخدمة الاجتماعية.

الشرط السادس: ضرورة ارتباط معايير الجودة والاعتماد فى تطبيق وممارسة الطرق المهنية بأن يكتسب الطالب كيف يمكن مراعاة المتغيرات

المختلفة التى يمكن أن توثر فى استخدام الطرق وما هى المتغيرات التى يمكن أن توثر فى توجيه الممارسة المهنية وتغييرها إلى اتجاهات أخرى.

الشرط السابع: ارتباط معايير الجودة والاعتماد فى تعليم طرق الخدمة الاجتماعية بضرورة الربط بين ما يتعلمه الطالب من ممارسات وما يتدرب عليه من تطبيقات وبين متطلبات سوق العمل حيث أن طالب الخدمة الاجتماعية سوف يتخرج كأخصائى اجتماعى يمارس المهنة فى مجالات معينة وبالتالى ذا استخدم ما يتعلمه فإنه يستطيع أن يؤكد أن تعليم الخدمة الاجتماعية يتسم بالجودة والاعتماد.

الشرط الثامن: ارتباط المعايير الخاصة بجودة واعتماد تعليم الطرق المهنية بقدرة المتعلمين على البناء لفكرى، والتكوين المهنى لموضوعات الممارسة على علمية ومهنية حيث إن الجوانب التكوينية والبنائية تؤكد مدى استفادة الدراسين بعملية التعليم والقدرة على التطبيق والابتكار بشكل واضح، فقد يكون أحد المعايير هو بناء مشروع تنموى لمجتمع مستحدث فى إطار ما دراسه الطالب حول تنمية المجتمعات، وكذلك القدرة على بدء نموذج لكيفية التعامل مع جماعة من أطفال بلا مأوى لتعديل سلوكيهم.

الشرط التاسع: ضرورة أن تخضع معايير الجودة والاعتماد فى تعليم الطرق المهنية للخدمة الاجتماعية للقياس، والتحديد، ويتحقق الجودة والاعتماد، ويصعب أن نحكم على الجودة والاعتماد دون قياس أوأدلة واقعية على توفر مكونات تلك المعايير التى نسعى إلى تحديدها.

ثانياً: المصادر الاساسية لتكوين معايير الجودة والاعتماد في ممارسة لطرق المهنية للخدمة الاجتماعية:

تعد معايير الجودة والاعتماد من المكونات الأساسية التى ارتبطت بالمهن المختلفة تأكيد لتحقيق أهدافها واهتمامها بالتطورات المختلفة وعملية التعليم كعملية أساسية فى إعداد الاخصائى الاجتماعى تتكون من عناصر أساسية تتكامل مع بعضها من أجل تحقيق الهدف التربوى والاجتماعى الاساسى، ويمكن أن نحدد بعض المصادر الأساسية لتكوين معايير الجودة والاعتماد كما يلى:

المصدر الأول:

يمكن تحديد معايير الجودة والاعتماد من خلال الاستعانة بالنظريات التربوية الموضحة للعملية التعليمية والتى تؤكد أن هناك تغييراً يجب أن يتحقق للدارسين فى مناهج التعليم المختلفة مثل استخدام المفاهيم المهنية والسعى نحو التعرف على التقنيات والتطبيقات المستخدمة فى مجالات الخدمة الاجتاعية من وقت لآخر.

المصدر الثاني:

المصادر الموسسية حيث أننا لابد أن نرتبط بسوق العمل الأساسى من خلال مؤسساته حيث أن المؤسسات تسعى إلى الحصول على الاخصائى الاجتماعى الماسب لطبيعة عمل المؤسسة، وكذلك السعى إلى أن الاخصائى يتجه نحو تحقيق أهداف المؤسسة من خلال ممارسة طرق الخدمة الاجتماعية فى المجالات التخصصية.

المصدر الثالث:

الدراسات والبحوث الميدانية بصفة خاصة التى توضح المتطلبات الأساسية للممارسين للهدمة الاجتماعية ومدى إدراك الدراسين لتلك المتطلبات. وكذلك توضح الدراسات والبحوث والمشكلات التى تواجه الممارسة ومدى مواجهة العملية التعليمية لها مثل كيفية التعامل مع المعاقين ذهنياً من خلال عمليات الأدماج الاجتماعى.

المصدر الرابع:

الاستخدام التكنولوجى للوسائل التعليمية حيث أصبح التعليم معتمداً على الوسائل التكنولوجية التى تساهم فى نقل المعرفة وشرحها بالشكل المناسب وايجاد الارتباط الواضح بين مكوناتها المختلفة، والوسائل التكنولوجية تساهم فى استخدام الحواس واستثارتها لتكوين المعرفة وتحصيل المعلومات اللازمة لموضوع الدراسة.

المصدر الخامس:

التماثل مع المهن المماثلة التى تعد الممارسين المرتبطين باحتياجات ومشكلات الوحدات الإنسانية المختلفة وكذلك مواجهة المواقف الإنسانية التى تتميز بها المجتمعات كالمعلمين، الاطباء، الاخصائيين النفسين وغيرهم.

المصدر السادس:

يمكن تحديد جودة واعتماد التعليم من خلال مدى القدرة على مواجهة التطورات العالمية، وما ينتج عنها من مشكلات يجب مواجهتها فهناك تطورات بينية وتطورات صحية، وتطورات اقتصادية مختلفة وبالتالى كان لابد أن يوجه التعليم خاصة تعليم الهدمة الاجتماعية نحو كيفية مواجهة مشكلات التطور والعوامل التى ارتبطت به.

المصدر السابع:

الرجوع إلى الدورايات العلمية المحلية والعالمية حيث أن تلك الدوريات هى المرأة العلمية والعملية المؤكدة لما يجب أن يصل إليه عملية التعليم فى الخدمة الاجتماعية لأنها تعرض أفضل الدراسات والبحوث المحكمة والتى تم مرجعتها علمياً وعملياً بما يرتبط بالتطورات المختلفة سواء فى المجتمعات المحلية والعالمية أيضاً.

المصدر الثامن:

الرجوع للممارسين حين أن الممارسين يتعاملون مع مواقف الممارسة المختلفة وبالتالى فأن الممارس يستطيع أن يحدد ما هى الجوانب التعليمية التى يجب الاهتمام بها، وكذلك ما هى جوانب النقص فى العملية التعليمية لأنها تكتشف وتتضح خلال مواقف الممارسة المختلفة وبالتالى لابد من الرجوع للممارسين والتعرف على الآداء والخبرات المختلفة، ولابد أن نراعى أن تعليم الخدمة الاجتماعية لا يستند فقط على المناهج التعليمية والوسائل المستخدمة فى عملية التدريس بل أنه يستند أيضاً على التفاعلى مع مواقف ومشكلات المجتمع، وتطوير عمليات التدخل المهنى المستخدمة فى تحقيق الأهداف المرغوبة.

المصدر التاسع:

رسائل الماجستير والدكتوراه التى تم إعدادها خلال الفترات الزمنية المتعاقبة، وتلك الرسائل تعد من مصادر علمية لها أهميتها فى الحصول على المعايير الأساسية للجودة والاعتماد والناتجة من إجراء البحوث العلمية التى تتميز بالدقة والتحديد والاستناد على القاعدة العلمية التى تستند عليها مهنة الخدمة الاجتماعية.

المصدر العاشر:

التواصل بين المؤسسات التعليمية سواء المحلية أو العالمية وكذلك الحكومية والخاصة حيث أن المشاركة الفعلية بين كافة العاملين فى مجالات تعليم الخدمة الاجتماعية يمكن أن تتوصل إلى معايير جودة واعتماد ممارسة الخدمة الاجتماعية بأشكالها المختلفة هذا بالإضافة أنه لابد أن يكون هناك وحدة المعايير الأساسية الخاصة بالجودة والاعتماد فى تعليم الخدمة الاجتماعية حتى لا تتجه تلك المعايير إلى التناقض والاختلاف التى يمكن أن تؤثر تأثيراً سلبياً فى هذا المجال.

وفى إطار الشروط السابقة ماذا يجب علينا أن نقوم به من أجل تحديد وتطوير معايير جودة واعتماد تعليم الخدمة الاجتماعية بالشكل الذى يتناسب مع التطورات العالمية، والمتغيرات الاجتماعية وكذلك ارتباطاً بالتطورات المرتبطة بالتعامل مع الوحدات الإنسانية المختلفة.

ثالثاً: يمكن أن نحدد المسئوليات المطلوبة كما يلي:

المسئولية الأولي:

مراجعة دقيقة لما تتضمنه المناهج التعليمية المرتبطة بالخدمة الاجتماعية فى كافة التخصصات المرتبطة بها.

المسئولية الثانية:

خصوصية معايير الجودة والاعتماد بما يحقق الهوية المهنية بالشكل الواضح

والمحدد لمهنة الخدمة الاجتماعية حيث أن الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية، تطبيقية، ينتشر ممارستها فى معظم مجالات الحياة المختلفة.

المسئولية الثالثة:

استمرارية العملية التعليمية وتركيزها على الجوانب النظرية دون التطبيقية أو العملية (التعليم العملى) ومن الضرورى الاهتمام بهذا الجانب لأنه يرتبط بالمضمون اللإنسانى للجودة واعتمادها فى تعليم الخدمة الاجتماعية.

المسئولية الرابعة:

إيجاد العلاقة بين المؤسسات التعليمية ومؤسسات الممارسة فى الخدمة الاجتماعية حتى يمكن التحقق من أن معايير الجودة والاعتماد فى تعليم الخدمة الاجتماعية واضحة ومحددة فى الواقع، وضرورة أن يكون لدى المؤسسات التعليمية مؤسسات أخرى للتجارب واختبار النماذج المختلفة.

المسئولية الخامسة:

التفاعل مع المؤسسات التعليمية فى الدول المختلفة سواء المنطقة العربية وكذلك فى إطار المجتمع المحلى تمشياً لمتابعة ما هى المعايير الأساسية للجودة فى تعليم الخدمة الاجتماعية والاستفادة منها فى صياغة معايير خاصة بتعليم الخدمة الاجتماعية بالمجتمع المصرى.

المسئولية السادسة:

قيام الأساتذة والخبراء فى تعليم الخدمة الاجتماعية بالمشاركة فى وضع معايير الجودة والاعتماد والسعى نحو تطبيقها وتعديلها أو تغييرها طبقاً لما هو متاح فى مجالات الممارسة المختلفة.

ومن الضرورى أن نسعى جميعاً كمؤسسات تعليمية فى وضع وتحديد تلك المعايير، نشرها، وتطبيقها فى المجالات المختلفة من وقت لآخر بل ضرورة ربطها بالممارسين الذين يرغبون الممارسة فيما بعد للتأكد من وضعية الإطار العلمى المناسب لممارسة الخدمة الاجتماعية.

المسئولية السابعة:

ضرورة ربط معايير الجودة بإدارة الجودة حيث أن إدارة الجودة الشاملة هى منظور شامل متكامل وتركز إدارة الجودة على المؤسسة المتخصصة فى الممارسة، وبالتالى لا يمكن التباعد بين من يضع معايير الجودة فى التعليم وبين من يستفيد من العملية التعليمية من مؤسسات الممارسة المختلفة.

المسئولية الثامنة:

معايير الجودة متكاملة ومترابطة مع بعضها البعض وتبدأ منذ التحاق الطالب بالمؤسسات التعليمية فى مهنة الخدمة الاجتماعية وبالتالى لابد من وضع قاعدة بيانات ومعلومات تتعلق بالطالب منذ بداية التحاقه حتى تخرجه وكيف نتأكد أن معايير الجودة تحققت بالفعل سواء فى الشخصية أو الحالة المهنية.

المسئولية التاسعة:

ضرورة نشر ثقافة الجودة والاعتماد وضرورة تعرف ومناقشة الطلاب فى تلك الثقافة وربط المفاهيم الأساسية التى تتعلق بها فى العملية التعليمية ومن أمثلة تلك المفاهيم المرتبطة بثقافة الجودة ما يلى:

- الشراكة Partnership.
- المهنية Professional.
- الشفافية Transparency.
- النموذجية Modeling.

المسئولية العاشرة:

مراجعة الجوانب المختلفة المرتبطة بالعملية التعليمية فى الخدمة الاجتماعية والتى نذكر من أهمها ما يلى:

- الهيكل التنظيم للعملية التعليمية (استاذ - أستاذ مساعد - المساعدين للمجموعات الصغيرة).

- الوسائل التعليمية التكنولوجية وكيفية استخدامها.
- طرق التدريس المختلفة.
- الجوانب الإدارية المرتبطة بالعملية التعليمية.
- الاستفادة بآداء المستفيدين من العملية التعليمية.
- مدى استخدام الحالات الدراسية والمواقف العملية الواقعية.

رابعاً: الرؤية العلمية والمهنية لمعايير جودة الاعتماد في تعليم الخدمة الاجتماعية:

١- الرؤية العلمية:

تستند الرؤية العلمية لمعايير الجودة إلى أسس علمية من الضرورى الاستناد إليها كقاعدة علمية أساسية تبنى علهيا تحديد المعايير فى جودة تعليم الخدمة الاجتماعية، ومن أهم الأسس العلمية لتكوين الرؤية العلمية ما يلى:

الأساس الأول:

الاتجاه النظرى فيما يتعلق بالجوانب التربوية والتعليمية التى تتعلق بالعملية التعليمية وما يشتق منها كتنيكات للتعليم يجب الرجوع إليها فى تعليم الخدمة الاجتماعية ومن أهمها:

- التعلم الذاتى.
- النشاط المحورى التعليمى.
- التكوين المعرفى للدارس.
- البناء الفكرى.
- التعليم فى البيئة الطبيعية.
- التعليم المعملى فى المجال الإنسانى. (نموذج كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان).

الأساس الثانى:

ارتباط العمليات التعليمية المختلفة فى طرق الخدمة بالطرق العلمية فى التدريس وهذا ما يطلق عليه طرق التدريس المتخصصة فى العلوم الإنسانية،

حيث تبعد تلك الطرق التلقين والإلقاء، ومجرد العرض بل تستند على المشاركة، التفاعل، التكوين، البحث، الحوار، ويتطلب ذلك تنظيم الطلاب إلى مجموعات صغيرة وتدريب أعضاء هيئة التدريس على إتباع طرق التدريس المناسبة لتعليم الخدمة الاجتماعية.

الأساس الثالث:

ضرورة أن تستند الجوانب العلمية على عمليات التحليل العلمى والاستنتاج المنطقى فى تدريس الخدمة الاجتماعية حيث أن هناك أساليب متعددة للتحليل لم تستخدم وبالتالى يؤثر فى ذلك للوصول إلى الجودة من أهمها:

- التحليل باستخدام النظريات العلمية، وإتباع الأساليب النظرية فى التحليل.
- التحليل باستخدام نتائج الدراسات والبحوث.
- التحليل من خلال تحديد الوحدات والفئات الأساسية المرتبطة للممارسة بطرق علمية، وإيجاد العلاقة بين استخدام طريقة معينة وبقية الطرق، مع الابتعاد عن الشمولية غير الواضحة والمحددة فى الممارسة.

الأساس الرابع:

التوسع فى دراسة الحصول على التوطرات العلمية فى الممارسات المختلفة خاصة ما يرتبط بالمؤسسات العلمية الأكاديمية فى الخارج والداخل حيث أن ذلك التطور يمكن يوجه العملية التعليمية ويطورها ويطبع آلياً محددة لممارسة الخدمة الاجتماعية وبالتالى تصبح من أساسيات وضع المعايير.

الأساس الخامس:

الرؤية العلمية ترتبط بشكل أساسى بوضوح منهجية علمية فى الممارسات وليس فى الدراسات فقط حيث أن منهجية الممارسة أنها تعتمد على قاعدة علمية ترتكز على ما يلى:

- تحديد أهداف الممارسات.
- موضوعات الممارسات.
- البيانات والمعلومات التى تتعلق بالممارسة.

- الوسائل والأدوات التى يمكن استخدامها فى الممارسة الفعلية للخدمة الاجتماعية. وإتباع المنهجية فى الممارسة تؤكد أن الممارسة لا تتم بطرق عشوائية أو ممارسة ما يرغبه الاخصائى بشكل وافى، أو ممارسة ما ترغبه الفئات المستهدفة والمؤسسات التى تنتمى إليها.

الأساس السادس:

من الضرورى الاستفادة من المكونات النظرية العلمية فإن زى نظرية تتكون من المفاهيم، العلاقات بين المتغيرات، الصياغات الموضحة لاتجاه موضوعات النظرية مثال: النظرية السلوكية (وراء سلوك دافع)، نظرية الدور قد تواجه الممارسة بصراع الأدوار وكيفية مواجهته، وكذلك تتضمن النريات الموجهات التى تتضمنها أى توجه كيفية دراسة المواقف والمشكلات.

الأساس السابع:

عدم الوضوح بين عرض النظريات العلمية واستخدام النظرية العلمية فى البحوث والممارسات المختلفة حيث، أنه من الضرورى أن يكتسب الطالب الجوانب التى تجعله قادراً على أن يقوم بتوظيف النظرية وتطبيقها فى ممارسة الخدمة الاجتماعية، تأكيد للقاعدة العلمية التى يستعين بها ووضوحاً لما يجب القيام به ومن بعض النظريات التى عرضت فى إطار تعليم الخدمة الاجتماعية.

- نظريات النسق الاجتماعى.
- نظريات المجال،
- نظرية الاتصال.
- نظرية الجماعات الصغيرة.

وتؤكد فى نهاية الرؤية العلمية لتحقيق الجودة فى تعليم الخدمة الاجتماعية إلى ضرورة التوسع فى دراسة التطورات العلمية سواء فى شكل نظريات علمية، أو موضوعات لها أهمية فى العملية التعليمية أو فى تحديد وتدعيم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

الأساس الثامن:

ضرورة الاطلاع ما يتحقق من دراسات وبحوث علمية فى مجالات، ومؤسسات لها ارتباط بالخدمة الاجتماعية والاهتمام بتلك الدراسات بالتحليل والتفسير واستنتاج بعض الجوانب التى يمكن أن توجه ما نقوم به من دراسات وبحوث ومن أهم تلك الدراسات:

(١) تحديد الاستراتيجيات فى مواجهة المشكلات القومية مثل أطفال بلا مأوى، والإدمان، ورعاية الأحداث.

(٢) الدراسات والبحوث الخاصة بالمواطنة والخصائث المرتبطة بها.

(٣) التأثيرات الناتجة من العولمة والتداخل مع الثقافات الأخرى.

(٤) الممارسات الصحية الضارة فى حياة الأسرة وكيفية مواجهتها مثل الزواج المبكر.

٢- الرؤية المهنية:

التى يجب أن تتجة إليها معايير جودة التعليم فى الخدمة الاجتماعية. اعتادت معظم مراجع الخدمة الاجتماعية إلى الاهتمام بالطرق الكلاسيكية فى عرض المناهج الدراسية مثل عرض التعاريف والمبادئ والمهارات وغيرها من الجوانب التى تتكون فيها الخدمة الاجتماعية منذ بداية تكوينها ونشأتها، وقد ظهرت الرؤية المهنية من خلال بعض الأنماط مثل ما يلى:

- الإصلاح الاجتماعى.
- المساعدات والخدمات للزسرة والأفراد.
- الاتجاه الاكلينيكى فى بعض المجالات.

وتطورت الخدمة الاجتماعية من خلال طرق مهنية، ووضع نموذج للطرق المهنية، واتجهت بعد ذلك الممارسة نحو ما نطلق عليه الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية، ونرى برؤية مهنية أن التعليم لم يعد مناسباً أن يعرض بتقسيمات منفصلة أو مجرد مقولات نظرية ولكن من الضرورى ربط تلك المكونات النظرية المهنية بالممارسات الفعلية فى المجتمع.

وفيما يلي أهم الاتجاهات التي يجب أن تتجه إليها كرؤية مهنية كمعايير أساسة في جودة تعليم الخدمة الاجتماعية وأهمها ما يلي:

الإتجاه الأول:

اتجاه التعليم فى الخدمة الاجتماعية نحو المواقف المشكلات السلوكيات التى ترتبط ارتباطاً وثيقاً بعمليات التدخل المهنى التى يمكن أن يمارسها الأخصائى الاجتماعى بعد تخرجه.

الإتجاه الثاني:

اتجاه التعليم ومعايير الجودة الخاصة به نحو مدى تحقيق ما يتعلمه الدارسين للنماذج ونظريات الممارسة حيث لم يتجه إليها أى من الدارسين أو الممارسين حيث أن تكوين النماذج والنظريات التى يجب ممارستها فى مجتمعنا المصرى من أهم البناءات التى تؤكد المهنية الواضحة لممارسة الخدمة الاجتماعية وما يعتمد عليها من جوانب نظرية ومهنية.

الإتجاه الثالث:

ترتبط الخدمة الاجتماعية وتعليمها بوضوح المحددات المهنية والتكنيكات التى يجب استخدامها ومدى تفعيل تلك الجوانب فى تحقيق أهداف ولممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وبالتالى من الضرورى أن نوضح العملية التعليمية أهمية تلك الجوانب وكيفية تفعيلها فى مجالات الممارسة المختلفة.

الإتجاه الرابع:

ترتبط جودة التعليم بكيفية توظيفه من أجل تكوين وتطوير الممارسات المهنية المختلفة من خلال المؤسسات التخصصية أو غير التخصصية، وبالتالى نفضل أن تكون هناك ارتباط وثيق بين الكليات والمعاهد العليا فى الخدمة الاجتماعية ومؤسسات الممارسة المختلفة حتى يمكن أن تكون اطار مناسب للتجربة، والاختيار للمكونات المهنية وتصبح العلاقة بين المؤسسات التعليمية والمؤسسات الأكاديمية مراحل تحقيق جودة التعليم. أى أن العلاقة من المؤسسات الأكاديمية ومؤسسات الممارسة أحد المعايير التى تشير إلى جودة التعليم.

الإتجاه الخامس:

تتركز الرؤية المهنية فى كيفية التكامل بين الأخصائى الاجتماعى وبقية التخصصات الأخرى أى لابد من الاتساع فى دراسة المجالات المختلفة خاصة المستحدثه منها وما يؤكد أنها مرتبطة مع الخدمة الاجتماعة ما يجعلنا نتفاعل معها ونسعى إلى الوصول إلى تكامل للمارسة مع المهن الأخرى مع المحافظة على الهوية وهذا ما يتم فى بعض المجالات مثل المجال المدرسى، الشباب، مكافحة الإدمان وغيرها من المجالات.

الإتجاه السادس:

من أجل تحقيق جودة تعليم الخدمة الاجتماعية من الجانب المهنى من الضرورى التعرف على آراء الممارسين والمسئولين عن مجالات الممارسة المختلفة حيث أن التعرف على عائد التعليم فى ممارسة الخدمة الاجتماعية له أهمية مما يجعلها قد نعدل أو نغير أو نسعى للإضافة حتى نصل إلى جودة التعليم.

الإتجاه السابع:

الإستخدام التكنولوجى للوسائل الممكنة فى عملية التعليم للخدمة الاجتماعية مما يساهم فى تبادل المعارف والخبراء مثل مؤتمر الفيديو، وكذلك استخدام النت Internet للتعرف على بعض التجارب الممكنة وكذلك تبادل المعارف والخبرات مع الخبراء فى المنظمات الدولية والمحلية المهنية المتهمة بالممارسات التى يمكن أن تؤديها الخدمة الاجتماعية.

الخلاصة:

١- أن وضع معايير الجودة فى تعليم الخدمة الاجتماعية لابد أن يستند على الجوانب العلمية ونظر يأتيها المختلفة ما يدعم الاعتماد الواضح على أسس علمية لها من الثقة والتحديد والمنهجية العلمية.

٢- ضرورة الرجوع إلى المجالات التربوية والتعليمية وما يستخدم فيها من طرق، وسائل، أساليب يمكن الاستفادة منها.

٣- الارتباط الوثيق بين الرؤية العلمية والمهنية، وبالتالى لا يمكن أن تركز على الجوانب العلمية فنظراً، أو أن تكون العملية التعليمية تقليدية فى عرض مكونات الخدمة الاجتماعية وممارستها.

٤- الاهتام بالمهجية فى تفكير الدارس، مدى اهتمامه بالتصميمات والابتكارات اللازمة جودة، لخدمة الاجتماعية وممارستها.

معايير ضمان الجودة للعملية الإشرافية في الخدمة الاجتماعية

الفصل الثاني

معايير ضمان الجودة للعملية الإشرافية في الخدمة الاجتماعية

يعد معايير ضمان الجودة فى الخدمة الاجتماعية والموضوعات الهامة الت بدأ الاهتمام بها منذ عدة سنوات نتيجة أن مجالات الممارسة للمهن المختلفة سواء مهن طبيعية، انسانية تكنولوجية، حجه أصبحت تهتم بضرورة توفير معايير الجودة الأساسية التى يجب توفرها فى مكونات تلك المهنة وكذلك فى الممارس الذى يقوم بممارسة المهنة موضوع تحديد الجودة ومعاييرها الأساسية.

والعملية الاشرافية من العمليات الأساسية فى الخدمة الاجتماعية مثل باقى العمليات الأخرى كعملية التسجيل، التقويم، التدريب وغيرها من العمليات الأساسية التى دون تفعيل أهميتها ومضمونها لا يمكن للمهنة أن تحقق أهدافها وأن تصل إلى مستوى مناسب من النمو المهنى الواضح والذى يمكن قياسه وتقويمه.

ويمكن تناول موضوع معايير ضمان الجودة على النحو التالى:

أولاً: مفهوم معايير ضمان الجودة والخدمة الاجتماعية.

ثانياً: مفهوم معايير ضمان الجودة فى العملية الإشرافية.

ثالثاً: مصادر تحديد معايير ضمان الجودة فى العملية الإشرافية.

رابعاً: أهم المعايير التى يجب أن تتوفر لضمان الجودة فى العملية الإشرافية.

مفهوم ضمان معايير الجودة في الخدمة الإجتماعية:

يوضح مفهوم ضمان الجودة فى الخدمة الاجتماعية عدة معانى يجب أن نحددها رغبه فى تحقيقها خلال الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وعملياتها المختلفة.

ومعايير ضمان الجودة هى الوصول إلى المستويات المحددة فى المكونات والممارسة تأكيداً لجودة ما نقوم به من ممارسة.

ومعايير ضمان الجودة هى توفر المواصفات المحددة فى المكونات، العمليات، الإجراءات، التى تتبع بشرط أن تكون تلك المواصفات واضحه ويمكن قياسها وتحديدها كمفردات محددة.

ويتضح من عدة تعاريف لمعايير الجودة أن هناك أساسيات ومواصفات وأساليب معينة يجب توفرها حتى يمكن أن نحدد جودة الموضوع والممارسة أو عدم جودتها.

ومعايير الجودة تقدم الحدود التى يجب أن ترتبط بها ولا نقلل منها أو عدم الوصول إلى محدوديتها فالمعايير هى جوانب قياسية، وجوانب خاصة بكيفية التحديد ومعرفة الإطار اللازم لعمل أو ممارسة معينة فى إطار مهنى محدد.

ثانياً: مفهوم معايير ضمان الجودة في العملية الإشرافية:

تتضمن معايير ضمان الجودة فى العملية الإشرافية هو تحديد المستويات التى يجب أن تصل إليها عناصر الإشراف المختلفة سواء خلال العملية الإشرافية أو عن تحديهدا والتعامل معها.

ويمكن أن نعرف معايير ضمان الجودة فى العملية الإشرافية على النحو التالى:

مدى توفر مواصفات خاصة بالممارسة المهنية للعملية الإشرافية منذ بداية ممارستها حتى الوصول رلى النتائج المرغوبه.

وبمعنى آخر هو تحديد مستويات علميه ومهنيه معينه توضح جودة الممارسات للعملية الإشرافية أى تحقيقها للغرض الأساسى الذى وضعت من أجله.

ويمكن أن نحدد أهم مستويات جودة العملية الإشرافية على النحو التالى:

١- مستوى العلاقة الإشرافية.

٢- مستوى اختيار الوسائل الإشرافية المناسبة.

٣- مستوى التفاعل الإشرافى بين المشرف والمشرف عليهم فى العملية الإشرافية.

٤- مستوى المراحل والخطوات التى يمر بها الإشراف حتى تحقيق النتائج المرغوبه.

٥- مستوى التعامل والمواجهه للمشكلات أو الصعوبات التى تواجه العملية الإشرافية.

٦- مستوى المهارات المهنية التى يستخدمها المشرف.

٧- مستوى المبادئ المهنية فى العملية الإشرافية ومدى مناسبتها للمواقف الإشرافية المختلفة.

وفى إطار ما سبق فأن المشرف يستطيع أن يحدد نقطة البداية والإنطلاق، وكذلك تحديد النقطة التى سوف تصل إليها عملية الإشراف بعد الممارسة المهنية للعملية الإشرافية.

ومن أهم أساليب تحديد المستويات التى تتعلق بجودة ممارسة العملية الإشرافية هو ما يلى:

١- تحديد المستويات بناء على عناصر العملية الإشرافية.

٢- تحديد المستويات بناء على الأهداف الإشرافية المحددة والتى يسعى المشرف الوصول إليها.

٣- تحديد المستويات تمشياً مع مضمون الممارسة المهنية التى ترتبط باستخدام المهارات والمبادئ.

٤- إرتباط المستويات بما تحدده المؤسسات والمنظمات القومية فى إطار ممارسة الخدمة الاجتماعية التى يجب أن تتمشى مع المنظور العلمى والمهنى.

٥- تحديد المستويات طبقاً للمقاييس والإدوات المهنية المرتبطة بمجالات الممارسة والتى تحدد اطار واضح للممارسة ونتائجها.

ومن المعروف أن هناك هيئات عالمية وقمية تعمل فى اطار معايير ضمان جودة الممارسة وتسعى إلى وضع اتفاقيات، وتعمل على تحديد موجهات يجب الإلتزام بها حتى يمكن أن نحدد مدى تعرف المعايير التى تتعلق بالجودة من عدم توفرها فى العملية الإشرافية وتطور إجراءاتها المختلفة حتى يمكن أن نصل إلى المستويات المطلوبة علمياً ومهنياً فى العملية الإشرافية

ثالثاً: مصادر تحديد معايير ضمان جودة الممارسة المهنية للعملية الإشرافية:

يجب أن نحدد أن معايير ضمان جودة الممارسة المهنية للعملية الإشرافية لا نحققها أو نصل إليها بطريقة ذاتيه، أو بطريقة عشوائية ولكن لابد أن تكون لها مصادر أساسية حتى يمكن الاعتماد عليها والالتجاء إليها والوصول إلى مدى جودة الممارسة أم عدم جودتها ، حيث أن معايير ضمان جودة الممارسة فى الذمة الاجتماعية كمهنة إنسانية لم تصل إلى التقنين المناسب حتى الآن، ولم تعد الهيئات والمؤسسات القادرة على تحديد تلك المعايير نظراً لأن الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية وعملياتها الإشرافية تتعامل مع جوانب انسانية، وتستخدم أساليب مهنية قد تكون فى معظمها غير متطورة حتى الآن، بالإضافة إلى أن معظم مكونات الخدمة الاجتماعية تعتمد على مكونات علمية خاصة بالعلوم الإنسانية ونظرياتها، أو أنها قد تكون هاصة بالمهن الأخرى، الإدارة، التربية، الصحه النفسية والصحة العامة، الاقتصاد وغيرها من المهن التى تعمل فى المجالات الإنسانية.

ويمكن أن نحدد أهم مصادر تحديد معايير جودة الممارسة المهنية للعملية الإشرافية على النحو التالى:

١- المصدر الأول:

الحصول على المعايير الخاصة بالجودة من الهيئات والمنظمات المتخصصة فى هذا المجال خاصة ما يتعلق بالخدمة الاجتماعية أو بالعمليات الإشرافية.

٢- المصدر الثاني:

نتائج البحوث والدراسات المهنية التى تتعلق بالخدمة الاجتماعية وبالعملية الإشرافية.

٣- المصدر الثالث:

يمكن الحصول على المعايير الأساسية لجودة ممارسة العملية الإشرافية من المؤتمرات التى تعقد خصيصاً لتحديد معايير الممارسة للخدمة الاجتماعية وعملياتها الإشرافية ويعترف بها بعد ذلك عالمياً وقومياً.

٤- المصدر الرابع:

يمكن أن نحدد معايير ضمان الجودة من الدوريات الدولية المتخصصة التى تهتم بها الكليات والمعاهد العليا والتى تعتمد على مجموعة من العلماء والخبراء يمثلون مستوى متقدم من العلم الجغرافى الهامة فى هذا المجال.

٥- المصدر الخامس:

يمكن أن نحدد معايير ضمان الجودة بناء على وحدات ضمان الجودة التى بدأت فى التكوين والإنشاء بالكليات المتخصصة للخدمة الاجتماعية وما تقوم به من برامج تدريبية وبحوث علمية متقدمة تتعلق بالخدمة الاجتماعية وعملياتها الإشرافية.

٦- المصدر السادس:

الحصول على المعايير الأساسية لضمان الجودة حيث يمكن الحصول عليه من الاتحادات الدولية سواء للاخصائيين الاجتماعيين، أو الاتحادات المرتبطة بالمؤسسات التى تقوم بالممارسة وتهتم بوضع معايير زساسية للجودة مثل مؤسسات رعاية كبار السن، مؤسسات رعاية المعاقين وغيرها حيث يتبين أن هناك اتفاق وتفاهم ودراسة علمية واعية عند تحديد أهم معايير ضمان جودة الممارسة سواء فى الخدمة الاجتماعية أو فى العملية الإشرافية.

رابعاً: أهم معايير ضمان الجودة التي يجب أن تتوفر في العملية الإشرافية:

من الضرورى أن نحدد بعض المعايير التى يمن أن تكون آطار لأهم معايير ضمان جودة العملية الإشرافية، ونفترح فى هذا المجال ما يلى:

المعيار الأول:

تكوين العلاقة الاشرافية منذ بداية العملية الإشرافية حتى تحقيق أهدافها بناء على أهم المكونات الخاصة بتلك العلاقة مثل الثقة بين الطرفين، الاحترام، التقدير المتبادل، الاستجابة الواضحة لما يطرح من الطرفين فى هذا المجال.

المعيار الثاني:

الاستجابات الواضحه فى التعبيرات اللفظية الايجابية رلى حد كبير، وكذلك فى القيام بالسلوكيات المبنية على الثقة والاحترام أى أن هناك مواقف سلوكية واضحة نتهجه إلى تحقيق أهداف العملية الإشرافية.

المعيار الثالث:

استخدام أساليب مهنية مناسبة لموضوعات العملية الإشرافية تراعى فيها الجوانب الإنسانية والمهنية التى تساهم فى الوصول إلى الأهداف الإشرافية.

المعيار الرابع:

إتباع الحقائق العلمية المرتبطة بموضوعات العملية الاشرافية والتأكد من مصادرها العلمية كالنظريات العلمية، البحوث العلمية، نتائج المؤتمرات والندوات العلمية المرتبطة بموضوعات الإشراف.

المعيار الخامس:

الانتقاء والتحديد للمهارات الإشرافية المستخدمة فى العملية الإشرافية والقدرة على استخدامها بنجاح واضح وتحدد فى النتائج التى يمكن الوصول إليها بعد القيام بالعملية الإشرافية.

أي كلما كان اختبار المهارات مناسب كلما حقق الأداء المهني النتائج التي نسعي للوصول إليها.

المعيار السادس:

استمرارية العملية الاشرافية بمراحلها المختلفة، وخطواتها المقننة حتى تحقيق الأهداف الإشرافية وعدم توقفها أو الانتهاء منها دون تحقيق أهدافها الأساسية التى تم وضعها منذ بداية الإشراف.

المعيار السابع:

ارتباط العملية الإشرافية بالمعارف والحقائق والخبرات التى تتوفر لدى المشرف أو التى تكتشف لدى المشرف عليهم حتى تكون هناك تبادليه فى التعامل خلال عملية الإشراف.

المعيار الثامن:

إتخاذ خطوات إيجابية نحو تنفيذ ما تم الوصول إليه خلال العملية الإشرافية، والتأكيد عن أهمية تلك الخطوات وترتيبها طبقاً لجوانب ومكونات الموضوع الذى يعرض فى العملية الإشرافية.

المعيار التاسع:

مدى الإلتزام بالإطار المهنى لعملية الإشراف بما يشمله من مفاهيم، المبادئ، المراحل التى يجب أن تتم مع الاختيار والانتقاء المناسب لموضوع الاشراف.

المعيار العاشر:

الدقة الواضحه والتحديد العلمى والمهنى لما يسعى إليه المشرف مع المشرف عليه والتركيز على الموضوعات بالأسلوب الذى يتناسب مع مكوناتها، واتباع الموضوعات النافعة للمشرف عليهم من مرحلة لأخرى.

الباب الثاني

العملية الإشرافية بين معايير ضمان الجودة ومهارات الممارسة

- الفصل الأول: أساسياتي العملية الإشرافية.
٢- الفصل الثاني: المهارات الإشرافية.

أساسيات العملية الإشرافية

- تعريف الإشراف وأغراضه ووظائفه الأساسية.
- مبادئ الإشراف.
- وسائل الإشراف.
- متطلبات العملية الإشرافية.

الفصل الأول
أساسيات العملية الإشرافية

الموضوع الأولي: الإشـــراف

يعمل الأخصائى الاجتماعى فى مجالات متعددة مرتبطة بالعمل مع الجماعات بعد تدريبه العملى أثناء دراسته بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية مزوداً ببعض الخبرات الضرورية للممارسة، هذه الخبرات تحتاج إلى صقل وتوجيه يساعدانه على النمو الفنى فى عمله، هذه العملية هى ما تسمى «بعملية الإشراف».

ذكر مارجريت وليامسن Margeret Willamson ضرورة توجيه المشرف عليه إلى ما يجب أن يعمل أو بعبارة أخرى الإشراف عملية نمو مهنى يمر بها المشرف عليه سواء أخصائى اجتماعى أو طالب تدريب، بمساعدة المشرف ويكتسب عن طريقها الميزات التى تجعله أكثر اتقاناً وكفاءة فى القيام بعمله مع الجماعة على أسس علمية سليمة ولتتبع نشاطه والحكم على مدى نجاحه مع الجماعة.

وقد ذكرزت مارجريت Margeret كذلك، أن الإشراف عملية يمكن عن طريقها الاستفادة من المشرف وهو الشخص الذى يعرف أكثر من المشرف عليه وهو الشخص الذى لديه الإجابة على أسئلة المشرف عليه. وأضافت بأن الإشراف عملية دفع الشمرف عليه للعمل مع الجماعة مع توجيهه وإرشاده أى أن الإشراف هو عملية تمكين أو مساعد للمشرف عليه حتى يكتسب المهارة اللازمة لينجح فى عمله مع الجماعة وعن طريق هذه العملية تتم مساعدة الرواد الذين يعملون مع الجماعات لإكتساب المعرفة والمهارة والاتجاهات المناسبة فى عملهم مع أعضاء الجماعة.

والإشراف عملية أساسية Fundamental Process وليس معناه رفع العبء عن شخص ما فقط ولكنه فى الحقيقة مساعدة لشخص عن طريق تعليمه وتدريبه لممارسة العمل مع الجماعة تحت إشراف شخص واع متعاون. ولا

يتطلب الإشضراف الخضوع لكل ما يقول المشرف من آراء سبق له إدراكها ولا يفـرض إرادته على المشـرف عليـه ولكن حـرية الرأى وإثارة روح الابتـكار واحترام النفس وإكتساب المشرف عليه ثقته بنفسه كلها أمور يجب أن تراعى فى عملية الإشراف.

والإشراف – أولاً وأخيراً – علاقة بين أشخاص تقوم على مبادئ صادرة من القلب والعقل والروح مع اتفاق فى النظام وحاجة إلى نمو القدرة والمهارة للتغلب على الصعب من الأعمال.

والخلاصة أن الفهم العميق لعملية الإشراف يمكن أن يوضح في النقاط التالية:

١) أن الإشراف – قبل كل شئ – موضوع علاقة بين الأفراد – توضح العمل للرواد وتساعدهم على أداء وظائفهم المعينة، معنى ذلك أنه يخصص عضو من هيئة الإدارة تقع عليه مسئولية الإشراف على رواد آخرين لمساعدتهم فى أداء عملهم بدقة وإتقان. وهذا يوضح أن هناك علاقة بين أشخاص – أخصائى اجتماعى أو متطوعاً أو طالب بإحدى معاهد الخدمة الاجتماعية – وبين عضو من هيئة الإدارة يقوم بدور المساعد له.

٢) أن هناك هدف من التعليم والخبرة وتحمل المسئولية المبنية على مؤهلات خاصة من جانب المشرف والتى تؤهله ليقدم المساعدة المرجوة وليست علاقة المشرف مجرد وظيفة رئيسية أى أنه أعلى من الشخص الذى يقوم بالإشراف عليه ومساعدته – بل لديه من التخصص والمهارة ما يؤهله لتقديم هذه المساعدة.

٣) أن الغرض من الإشراف هو السير بالعمل فى المؤسسة عن طريق العلاقات الإشرافة والأسلوب الذى وضعته المؤسسة فى العمل حتى تصل إلى تحقيق الغرض الأساسى الذى تنشده.

٤) لما كان الغرض الأساسى من الإشراف هو أداء العمل على الوجه الأكمل لذلك يعتبر الإشراف كأهم جزء حيوى فى الإدارة ومكمل له والإشراف مسئولية إدارية، بل يكون جزءاً ضرورياً من إدارة المؤسسة وله وظيفته الواضحة الميزة من وظائف الإدارة.

٥) أن هناك فناً لابد أن يعلم لكى يصبح الفرد مشرفاً ناجحاً وهو فن بناء العلاقات الإنسانية، وليست عملية الإشراف عبارة عن سرد نظم المؤسسة التى يقوم بالعمل فيها أو الإدارة حسب القواعد والنظم المرسومة بدون تعمق فى تكوين هذه العلاقات مع استعماله الأساليب الفنية فى الإشراف.

وذكر Treeker فى كتابه[١] Supervision of group work and recreation أن الإشراف فى خدمة الجماعة هو إلى حد كبير عملية تعليمية بواسطتها يساعد الأخصائيون الاجتماعيون عن طريق مشرف ليتعلموا وينموا ويتطوروا وليزيدوا من مهاراتهم بما يتفق مع احتياجاتهم وقدراتهم بغرض الوصول بالجماعات إلى أفضل المستويات الممكنة وبما يتفق مع أغراض وأهداف المؤسسة وأوضاع المجتمع.

والمشرف المزود بالمعرفة والفهم والمهارات والمبادئ يستطيع أن يؤثر فى توجيهه تأثيراً فعالاً عن طريق الوظيفة التعليمية للإشراف، ويجب على المشرف أن يضع نصب عينيه أثناء قيامه بالعملية الإشرافية المشرف عليهم والجماعات التى يعملون معها والمؤسسة التى تضمهم وأخيراً المجتمع الذى يعيشون فيه.

إن مساعدة المشرف للمشرف عليهم تقوم على أساس العلاقات الإشرافية التى يكونها معهم عن طريق الأساليب التعليمية التى يستخدمها فى ضوء احتياجاتهم الفردية. هذا بالإضافة إلى أن المشرف كرائد، يشترك فى وضع خطط وبرامج وسياسة وأهداف المؤسسة ككل، فإنه يشترك كذلك فى وضع خطة تقييم هذه البرامج.

من كل هذا يمكن أن تعتبر أن المشرف هو القوى المحركة فى العملية الإشرافية، وعلى المشرف أن يتعرف على شعوره بالنسبة للعملية الإشرافية وعن تقبله لتحمل مهام ومسئولية وظيفته، فعليه أن يتقبل كل أخصائى اجتماعى كما هو لا كما يجب أن يكون عليه ويفهمه كإنسان له شخصيته المستقلة وله إحساساته ودوافعه الإنسانية.

---

(1) M. Treeker: Supervision of group work and recreation. 1976.

ويجب على المشرف أن يكون واعياً ومتفهماً لأهداف المؤسسة وإدارتها وكذلك احتياجات الجماعات المختلفة وأن تكون لديه المهارة التى تمكنه من تحديد اختصاصات كل أخصائى ووضعه أمام مسئولياته وعليه أن يعرف كيف يساعد الرواد لكى يندمجوا مع أعضاء جماعاتهم وينموا بهم. يجب على المشرف أن يكون واثقاً من نفسه راضياً عن عمله متأكداً من أنواع المعارف التى يقدمها للعاملين معه. ومن الضرورى أن يتقبل التعليم على أنه جزء هام ومتمم للوظيفة الإشرافية.

الموضوع الثاني: الإدارة والإشراف:

قد يختلط الأمر بين عمليتى الإدارة والإشراف - فكثيراً ما نسمع تعبير المسئولية الإدارية التى يقصد بها الإشراف كإحدى الوسائل التى تطمئن بها المؤسسات على أداء عملها على أحسن وجه.

الإدارة والإشراف بين الاتفاق والاختلاف:

بالرغم من أن العمل مع الجماعات الأولية هو جوهر التخصص فى الخدمة الاجتماعية، إلا أن هناك عدداً كبيراً نسبياً من أخصائى الجماعات لا يعملون مع الجماعات بصفة مباشرة بل يعملون فى إدارة الأقسام أو التفرغ للإشراف على الأخصائيين الذين يعملون مع الجماعات ولذلك كان من الضرورى أن يلم طلاب الخدمة الاجتماعية بالعمليات الإدارية، والإشرافية، وتنمية المهارة اللازمة لكل منهما. وينبغى أن لا يدركوا كيفية استخدام العمليات الاجتماعية بفاعلية فى إطار الجماعات التى يعملون معها فحسب، ولكن ينبغى أن يعرفوا طرق التعامل وطبيعة العلاقات فى إطار المؤسسة برمتها.

وعلى ذلك فقد يعمل الأخصائى الاجتماعى مع الجماعات بطريقة مباشرة، أو بطريقة غير مباشرة.. فيطبق من خلال الأسلوب الأول عمليات ومهارات الخدمة الاجتماعية فى تعامله مع الجماعة.. أما الأسلوب الآخر فيتضمن وجوب إلمامه بعناصر وعمليات الإدارة والإشراف.

وعلى ذلك يجب علينا أن نناقش الأسس والأساليب التى يجب أن يلم بها

الأخصائى الاجتماعى فى تعامله مع الجماعات سواء بالطريقة المباشرة أو الطريقة الغير مباشرة.

وهناك سؤال يفرض نفسه فى هذا الصدد.. ألا وهو هل الإدارة والإشراف شئ واحد؟ ولكى نستطيع الإجابة على هذا السؤال، لابد من مناقشة القضايا الآتية: مفهوم الإدارة، مفهوم الإشراف، نقاط التلاقى والاختلاف بينهما.

أولاً: مفهوم الإدارة:

إن محاولة تناول الإدارة بالشرح والتفسير، يعتبر من الأمور البالغة الصعوبة، وليس هذا ناتجاً عن عدم وضوح مضمون الإدارة أو أبعادها، أو نظراً لندرتها فى المجتمع المعاصر، ولكن السبب فى ذلك أن الإدارة شأنها فى ذلك شأن كافة العلوم الإنسانية، ولو أنها قاسماً مشتركاً لحياة المجتمع، إلا أنها يمكن تناولها من جوانب وزوايا متعددة حيث تختلف النظرة إلى الإدارة تبعاً للمجال الذى تمارس فيه، فرجال الأعمال ينظرون إلى الإدارة بطريقة تختلف عن نظرة غيرهم من رجال التعلم مثلاً أو رجال الجيش، أو الأخصائيين الاجتماعيين... الخ.

إن لكل من هذه الجماعات اهتماماتها الخاصة التى تنعكس على نظرتهم إلى الإدارة وعلى تفرغهم لها. على أنه مهما اختلفت وجهات النظر، وتعددت فإن للإدارة أبعادها، وأهدافها وطبيعتها التى لا ينبغى أن تغيب على المهتمين بالإدارة مهما اختلفت مواقعهم واهتماماتهم.

ومن التعاريف الشائعة للإدارة التعريف التالى: «الإدارة عملية اتخاذ قرارات من شأنها توجيه القوى البشرية، والمادية، المتاحة لجماعة منظمة من الناس، لتحقيق أهداف مرغوبة، على أحسن وجه ممكن وبأقل تكلفة فى إطار الظروف البيئية الموجودة».

للإدارة سبعة وظائف أساسية هي:

١) التخطيط Planning:

ويقصد به وضع البرنامج العملى الذى يمكن اقتراحه لتحقيق هدف معين أو

بعبارة أخرى تقرير نوع النشاط اللازم للوصول إلى الهدف المنشود ووسيلة تنفيذه مقدماً.

٢) التنظيم Organization:

وهو أسلوب النشاط التنفيذى من حيث تقسيم العمل وتوزيعه على وحدات النشاط وتحديد اختصاصات ومسئوليات هذه الوحدات والعاملين بها وكذلك طريقة الاتصالات وسير الإجراءات التنفيذية.

٣) التوظيفStaffing:

إن النشاط الإدارى يتكون من قوى بشرية ومال ومهمات وأن توافق هذه العناصر مع بعضها ومع ظروف المجتمع فى سبيل تحقيق هذا الهدف هو ما ترمى إليه الإدارة، والواقع أن العنصر البشرى هو القوى المحركة لكل هذه العوامل فهو الذى يسيطر على استخدام المال والمهمات وهو الذى يتفاعل مع ظروف المجتمع السياسية والاجتماعية والاقتصادية، وعلى ذلك يمكننا أن نقرر أن العنصر البشرى هو العماد الأول لنجاح الإدارة.

٤) التوجيه والإشراف Directing:

إن التوجيه والإشراف معناه تعريف العامل الجديد بأهداف المنظمة وفلسفتها وأهدافها ونظام العمل بها وبرامجها التنفيذية ودوره فى هذه البرامج وتعليماتها وقوانين العمل بها وعلاقاتها مع غيرها من المنظمات وكذلك تيسير التعارف والتآلف بين العامل الجديد وباقى العاملين مع مداومة الإشراف عليه حتى يتمكن من الوصول إلى الكفاءة الوظيفية المطلوبة.

٥) التنسيق Coordinnting:

والتنسيق فى مجال الإدارة معناه إيجاد التوافق بين مكونات الإدارة (الأفراد – المال – المهمات) فى سبيل تحقيق الإدارة الناجحة ويهدف إلى منع الازدواج ومنع التضارب مع تكامل اختصاصات الوظائف وخلق روح التماسك والتعاون بين العاملين.

٦) التقرير والتسجيل Reporting:

ويقصد بذلك كتابة الحقائق أو المعلومات كما يقصد الاحتفاظ بها والرجوع إليها فى المستقبل، ففى أى جانب من جانب نشاطنا نحتاج إلى الاستعانة بمعلومات وخبرات سابقة منها عند الحاجة.

٧) التمويل Budgeting:

يرتبط تخطيط وتنفيذ أى نوع من النشاط بما يمكن تدبيره من مال فإذا لم يكن التمويل نابعاً من مصدر ثابت أو مقرراً بميزانية الدولة بالنسبة للأجهزة الحكومية والعامة أو مخططاً على أساس مشروعات محكمة لتدبير المال بالنسبة المنظمات غير الحكومية أصبحت الخطة غير قابلة للتنفيذ ومن هنا يأتى أهمية التمويل.

وبعد استعراض هذه الوظائف السبعة فلكى يسهل علينا تذكرها فإننا نرمز بكلمة تتكون من الحروف الأولى من ترجمتها الإنجليزية وهى Posd Corp.

ثانياً: مفهوم الإشراف:

إن الأشراف كما سبق أن أوضحنا عند تناولنا ماهية الإشراف فى العمل مع الجماعات هو قيادة مشتركة وجهود متضامنة بين المشرف والمشرف عليه لتهيئه أنسب الأجواء والتجارب لنمو أعضاء الجماعات التى نعمل معها، والإشراف هو عملية توجيه وأيضا عملية تعليمية وكذلك علاقة بين عدد من الأخصائيين الذى يعملون مع الجماعات وبين المشرف وهو ذلك الشخص المسئول عن توجيههم ومساعدتهم فى أداء وظائفهم والقيام بمسئولياتهم على مستوى ترضى عنه المؤسسة التى تستخدمهم.

ومن هنا يظهر لنا أن الهدف من الأشراف هو تحقيق أغراض المؤسسة وأداء خدماتها بصورة طيبة من أجل تحقيق الأهداف التربوية لطريقة العمل مع الجماعات.

ثالثاً: نقاط الاتفاق الاختلاف:

أ - نقاط الاتفاق:

١) الغرض الأساسي واحد، وهو تهيئه أنسب الظروف لمساعدة الأفراد والجماعات، وتحقيق أهداف وأغراض المؤسسة.

٢) قيام بعض الموظفين الفنيين بالوظيفتين – الإدارة والإشراف فى آن واحد، وبخاصة فى المؤسسات الصغيرة.

٣) هناك بعض الوظائف التى يشترك فيها كل من الإدارة والإشراف بالدرجة التى تجعلهما متداخلان، وأن كلا منهما لازم وضرورى ويسهم فى العملية التربوية، وتحقيق أغراض وأهداف المؤسسة، ومن أهم هذه الوظائف: اختيار وتعيين الموظفين، وتوجيههم والعمل على نموهم أثناء قيامهم بوظائفهم.

ب- نقاط الاختلاف:

١) بدراسة مسئوليات الإدارة، نجد أنها تحتوى على توفير الإشراف الفنى كأحدى الوسائل التى تستخدمها المؤسسة لمساعدة الموظفين على النمو أثناء قيامهم بمسئولياتهم المهنية فى المؤسسة – وأداء وظائفهم ورفع مستوى الكفاءة الوظيفية. وتحقيق أغراض وأهداف المؤسسة أى أن الإشراف هو أحد وظائف الإدارة.

٢) أن حدوث مقاومة فى التغير يكون أقل حيث أن هؤلاء الأفراد يجمعون الحقائق عن التغير فهم الذين يصغون التغير بأنفسهم.

٣) مقاومة التغير تقل فى المجموعات التى تشارك فيه بما يجب أن تكون عملية التغير.

تنمية المناخ من أجل النمو Developing Aelimate for Growth:

الإشراف هو فعلاً إدراك الجهد البشرى والمشرف الذى يرغب فى إكمال الطاقة البشرية ويرقى بالنمو المهنى يجب أن يكون قادراً على خلق بيئة عملية بإتباع العناصر الآتية:

١) كل الأفراد لديهم إحساس بالانتماء وكل فرد يريد أن ينتمى والأخصائيون يجب أن يشعروا بأنهم ينتمون إلى جماعة بداخلها مجموعات أصغر توجد

في صورة تداخل كلى والأخصائى يشعر بأنه أقرب إلى المجموعة أكثر من الكل وهناك أمثلة المجموعات الصغيرة وهى مجموعات أقل مستوى بالتدريج ومجموعات الأقسام أو جماعة الأصدقاء والمشرفين يجب أن يكونوا على دراية بأن تنمية التغير لأنهم سيكولوجية التعاون للمجموعات الأصغر داخل الكل.

٢) كثير من المثيرات ممكن الحصول عليها ولأنه ليس كل الأفراد لديهم الاستعداد المشترك للتغير لذلك فالمشرف يجب أن يكون قادراً على خلق بيئة تمكن المدرس من التحرك وبسرعة طبقاً لرغباته اللازمة لأجل حثهم على إطلاق جهودهم.

٣) التشجيع من أجل الاستكشاف، المشرف موطن قيادى له دوره ويجب أن يعرف استعداد أعضاء جماعة الأخصائيين لحدوث هذا التغيير ويجب على المشرف أن يساعد هؤلاء الذين ليس لديهم استعداد تام للتغير لكى يستكشفوا بدائل متعددة مقترحة وفرصة الاستكشاف بعد المشورة ويجب أن تشتمل على أرصدة البحث والرحلات الميدانية لفحص البرنامج مثل تنظيم الدراسة للمجموعات ذات الاهتمامات العامة.

٤) يجب تقييم التغيرات الفردية إذا أراد المشرف أن ينمى مناخ النمو المهنى وكذلك تشجيع تواجد أسئلة وتدريبات وأحكام مهنية قيمة ويتعرف على تنوع الآراء الناتجة عن خلفيات متنوعة والأخصائيون مهنيون وتعليمهم المهنى مشابه لهؤلاء المشرفين الذين يعملون معهم وتعليمهم يعدهم لاتخاذ قرارات مهنية تتضمن الإجراءات وأحكامهم التى تقيم بواسطة المشرف رذا استجاب المجتمع للتغير يجب أن يكون لدى المدرسين والتلاميذ والإداريين خلفيات مختلفة وطرق وتغيرات تعليمية ومناخ من أجل نمو الهيئة وسوف يتضامن جهد كل من المدرسين والتلاميذ رذا كان الاختلاف سبق تقييمه واستعماله.

٥) والتركيب التنظيمى هو جهد إنسانى سوف يتحقق عندما يعطى التركيب التنظيمى اتصالات ممتداً أو متداخلاً.

التجمع مرغوب إذا ما قبلت وظيفة الإشراف كقيادة لكى تصنع تحقيق العلاقات الاجتماعية الطيبة فى المؤسسة ولذلك يكون فعالاً عندما يعمل مع الأخصائى بطريقة تحقق وظائف الإشراف الأساسية وبالتالى يتأثر الأخصائى بمشاكله الشخصية والأخصائيون ربما يصيبهم الإحباط نتيجة لهذه المخاوف والقلق الذى يصيب العاملين فى المهن الأخرى ولأنهم فى مرحلة تقع تحت توتر عاطفى أغلب الأحيان فإن قواعد السلوك المتخصصية للاخصائى ونقص التنظيم فى المجتمع يؤديان إلى اضطرابات عدوانية عقلية أو عاطفية من خلال العملية التعليمية. والمشرفون يمكن أن يساعدوا فى تقليل التوتر بالاستماع إلى اهتمامات الأخصائيون ويعملون كمستشارين بالرغم من أن المشرفين ليسوا مستشارين مدربين يمكنهم أن يمارسوا الخطط الفعالة للمستشارين كالاستماع للأخصائيين ومساعدتهم على إيجاد الحلول للمشكلات والمشرف يجب أن يكون قادراً على تنمية مناخ للنمو وتصميم إستراتيجيات لأجل إطلاق طاقة البشر خلال العمل مع الأخصائيين وسوف تتزايد فى وحدة وقوة وفاعلية جماعية الأخصائيين الذين يعملون مع الجماعات.

أبعاد القدرة القيادية Dimensians of Leadership Ability:

أن القيادة مفهوم مركزى أو محورى فى البحوث التربوية والنظرية والتدريب، فى مجال الإشراف تستمد قدرتها من القيادة وأسلوبها واختيارها والتدريب على ممارسة القادة المشرفين. ومعظم الكتابات المبكرة تعاملت مع الدراسات الخاصة بالصفات القيادية ولقد افترض أن القادة لديهم صفات خاصة أو مميزات ومعظم العلماء الاجتماعيين يرون أن صفات القادة غير كافية كأساس لتفسير السلوك القيادى.

إذاً ما هي القيادة What is the Leadership:

أن القيادة هى مساعدة الآخرين تجاه تحقيق أغراض أو أهداف عامة. والقيادة ربما ينظر إليها كسلسلة وظائف مثل كونها:

١) تبنى وتحافظ على الجماعة.
٢) تؤدى العمل.
٣) تساعد الجماعة على الشعور بالراحة والإرتياح.
٤) تساعد على وضع وتحديد الأهداف والأشياء بوضوح.
٥) تعمل بتعاون تجاه الأهداف.

والقيادة الإشرافية تكون أكثر من كونها روتين فى أداء الأدوار، فإن كل ما يفعله المشرف ما هو إلاّ مدوناً فى وصف الوظيفة أنه فى ذلك لا يمارس القيادة فالمشرف يجب أن يطور سلطته طبقاً لجهده ومكانته القيادية بعيداً عن الإجراءات والتعلميات الروتينية. وبالنظر إلى الإشراف كمطلب إنسانى تعتقد أن القائد هو فرد يستطيع أن يطلق Releas المواهب الإبداعية لهؤلاء الذين يعمل معهم وهذا التعريف لدور القائد فى القيادة يتعارض مع السلطة ودور المكانة ويضع المشرف كشخص موجود ومحرك أكثر من مرشد ومسيطر. وقدره المشرف على أن يعمل بفاعلية مع المجموعات هو دور قيادى يمكن أن يتعلمه خلال جهده وممارسته ودراسته. فالقيادة تعتمد ليس فقط على معرفة أساس القيادة ولكن على كيفية تطبيقها وهناك مهارات للقيادة يحددها دراسوا العلاقات الإنسانية وفيما يلى بعض السلوكيات الإشرافية:

١) السلوك الشخصي للقائد الفعال:

ويتضمن ما يلي:

أ) إحساسه تجاه مشاعر المجموعة.
ب) يطابق احتياجاته مع احتياجاته الجماعة.
جـ) يتعلم فن الاستماع والاستجابة.
د) توجيه النقذ أو التعليقات الساخرة من جانب الأعضاء.
هـ) يساعد كل عضو لأن يشعر بأهميته والاحتياج إليه.
و) يجب ألا يجادل (مهاترات).

٢) سلوكيات الاتصال:

ويتضمن ذلك ما يلي:

أ) يتأكد أن كل واحد يفم ليس فقط ما يحتاجه، ولكن أيضاً ما هى احتياجاته؟

ب) يقوم بعمل اتصال جيد لمتابعة عمل المجموعة كجزء روتينى من وظيفته.

٣) سلوكيات المساومة:

القائد الفعال يجب أن يعرف:

أ) شخصية المشرف عليهم واحتياجاته.

ب) القيادة مشاركة وليست احتكاراً.

جـ) القائد ينمو عندما تحقق الوظائف القيادية أهدافها.

د) مراعاة مكونات عملية التعامل (الأفعال وردود الأفعال).

٤) سلوكيات المساعدة والتدخل المهني:

القائد الفعال يساعد المجموعة علي:

أ) تنمية أهداف بعيدة وقصيرة المدى.

ب) فتيت المشاكل الكبيرة إلى مشاكل أصغر.

جـ) المشاركة فى إتاحة الفرص وممارسة المسئوليات.

د) يخطط، يعمل، يتابع، ويقيم.

٥) سلوكيات تنظيمية:

المشرف كقائد ناجح يساعد المشرف عليهم - اتباع السلوكيات التنظيمية اللازمة للعمل التى من أهمها ما يلى:

أ) المحافظة على المواعيد المحدد.

ب) الاهتمام باستخدام الوقت، موضوعات الممارسة وتنميتها.

جـ) الاهتمام بوضع أسس واضحة لتنفيذ التنظيم المناسب للعمل من حيث توزيع المسئوليات وتحديد متطلبات العلم.

د) ممارسة المشرف للسلوكيات الإشرافية المبنية على قواعد ومعايير واضحة مثل سلوكيات التوجيه، العقاب، الثواب، والتدخل وغيرها.

الموضوع الرابع: العناصر الأساسية للإشراف:

لكل عمل من الأعمال عناصره الأساسية وكذلك فإن لكل ممارسة مهنية العناصر التى تتميز بها وبالتالى لا يمكن أن نصل إلى الأهداف المرغوبة دون توفر تلك العناصر لأن لكل عنصر وضع مهنى مناسب له كذلك فإن لكل عنصر دور أو أدوار يجب أن يؤديها فى المجال الإشرافى الخاص به.

وأهم العناصر الأساسية في عملية الإشراف ما يلي:

العنصر الأول: الأهداف الإشرافية:

يهدف الإشراف إلى مساعدة المشرف عليهم للقيام بأعمالهم وأدوارهم من خلال توجيهه، تعليمه، تدريبه حتى يحقق الأهداف المرغوبة من الممارسة المهنية التى يقوم بها بالإضافة على أساس من العلاقة الإشرافية المهنية **يمكن أن نحدد أهم الأهداف الإشافية كما يلي:**

١- تحقيق أهداف الممارسة المهنية/

٢- تحقيق مساعدة المشرف عليهم لكى يقومون بالعمل بأحسن أداء ممكن أو أفضل صورة علمية ومهنية.

٣- إمكانية التدخل المهنى الإشرافى فى الوقت المناسب لمواجهة أى مشكلات أو صعوبات تواجه المشرف عليهم.

٤- تحقيق النمو المهنى المستمر للمشرف عليهم من خلال زيادة اكتساب الخبرات والمهارات ومتابعة التطورات المتلاحقة فى الجوانب العلمية والمهنية.

العنصر الثاني: المشرف:

يعد المشرف شخصية مهنية لها أهمية فى العملية الإشرافية حيث أنه الموجه، المعلم، الإدارى للعملية الإشرافية وبالتالى يمثل المشرف ركيزة أساسية بين عناصر الإشراف ولذلك لابد أن تكون مزودة بالعرفة والثقافة.

بالإضافة إلى أن المسمات الشخصية، والمهارات التى يتسم بها المشرف تعد جوانب أساسية مؤثرة فى مدى تحقيق المشرف لأدواره ومهامه المختلفة.

العنصر الثالث: الموضوعات الإشرافية:

من أجل تحقيق العملية الإشرافية وأهدافها يجب توفير موضوعات تلك تحقيق الأهداف الإشرافية التى نسعى إليها، ولا شك أن تلك الموضوعات مرتبطة مع بعضها تتساند معاً فى اتساق واضح ومحدد ويمكن أن نحدد أهم **تلك الموضوعات علي النحو التالي:**

١- موضوعات خاصة بالممارسة المهنية للعمل مع الجماعات.

٢- موضوعات خاصة بكيفية الأداء المهنى المتميز.

٣- موضوعات خاصة بمواجهة المشكلات والمواقف التى تتميز بجوانب لها خصوصية معينة فى الممارسة المهنية.

٤- موضوعات خاصة باستخدام النظريات والنماذج العلمية والمهنية التى يمكن أن توجه الممارسة المهنية أو تفسيرها من الجوانب المختلفة.

٥- موضوعات خاصة بالتنظيم المؤسسى وعلاقته بتوجيه الأداء المهنى وتحديد متطلباته فى مختلف المواقف.

٦- موضوعات خاصة بشخصية المشرف عليه والمهارات التى يجب أن يكتسبها والخبرات التى يجب أن يحصل عليها حتى نحقق التكوين العلمى والمهنى الماسب لكى يؤدى أدواره فى مختلف المواقف المهنية.

٧- موضوعات تتعلق بكيفية وضع مؤشرات محددة لتقويم الممارسة والعمل المهنى الذى يجب أن يؤديه الممارس من مختلف الجوانب.

العنصر الرابع: المشرف عليه:

ويعد المشرف عليه سواء كان ممارس أو طالب أحد الأهداف التى نسعى إلى نموه المهنى وإعداده ببالكشل المناسب لكى يؤدى المتطلبات الأساسية للعمل ولكى يساهم فى تفصيل الإجراءات والخطوات التى يجب أن ندركها ونعرف كيف يمكن ممارستها بما يحقق أهداف الممارسة المهنية ولذلك من الضرورى أن نتعرف على الجوانب التالية فيما يتعلق بالمشرف عليه:

١- أهم السمات الشخصية التى يتميز بها.

٢- المستويات التعليمية والاجتماعية والثقافية الخاصة به.

٣- الخبرات المتميزة التى يتميز بها.

٤- المهارات التى يتميز بها سواء كانت مهارات مهنية أم مهارات نشاط معين يمكن استخدامها فى مجال الممارسة المهنية.

٥- المعوقات التى قد تواجه المشرف عليه وكيفية مواجهتها.

٦- الدورات التدريبية وبرامج التنمية العلمية والمهنية التى اشترك فيها المشرف عليه ومن الضرورى أن يدرك المشرف أن المشرف عليه سوف يعد أيضاً لكى يصبح مشرفاً فى المستقبل ولذلك من الضرورى الاهتمام والتركيز على أهمية تكوين العلاقة الإشرافية بين المشرف والمشرف عليه ونموها من كافة الجوانب.

العنصر الخامس: العلاقة الإشرافية بين المشرف والمشرف عليه:

والعلاقة الإشرافية هى الرابطة المستمرة بين المشرف والمشرف عليه بهدف الوصول إلى الأهداف المرغوبة وتلك العلاقة تركز على الحقائق والمشاعر والاتجاهات وكافة الأفكار المحددة والمتبادلة بين المشرف والمشرف عليه، حيث أن كافة الجوانب المكونة للعلاقة لها تأثيرها فى شخصية كل من المشرف والمشرف عليه بالإضافة إلى أن هذه العلاقة قد تواجه بعض السلبيات التى يمكن أن يراعيها المشرف ويسعى إلى مواجهتها حتى تظل الجوانب الإيجابية متميزة بين الطرفين **ويجب ملاحظة ما يلي:**

١- العلاقة الإشرافية وسيلة لغاية كبيرة وهى تحقيق النمو المهنى للمشرف عليهم.

٢- العلاقة تؤكد أهمية الأدوار التى يؤديها المشرف.

٣- العلاقة تدعيم الثقة التبادلية بين المشرف والمشرف عليه.

٤- العلاقة تساهم لأهمية الإبتكار والتجديد فى الممارسة والإشراف.

العنصر السادس: المؤسسة كإطار تنظيمي:

للممارسة المهنية والإشراف المهنى حيث أن المؤسسة تحدد الأهداف الأساسية التى تسعى إلى تحقيقها وأن يوجه الإشراف نحو المساهمة فى تحقيق تلك الإضافة، كذلك فإن المؤسسة توفر كافة الإمكانيات والأدوات اللازمة لتحقيق الإشراف الذى يوجه اتجاهاً واضحاً نحو الأهداف المرغوبة، ومن الضرورى أن يراعى المشرف الجوانب المؤسسية الآتية عند قيامه بعملية الإشراف:

١- لائحة المؤسسة وما تتضمنه من قواعد ومحددات معينة.

٢- الأقسام الإدارية والتنظيمات الإدارية المرتبطة بها.

٣- فريق العمل الذى يعمل خلال الإطار المؤسسى.

٤- الهيكل التنظيمى الذى تتميز به المؤسسة.

٥- علاقة المؤسسة بالمؤسسة الأخرى بالمجتمع.

٦- البرامج والأعمال التى تتميز بها المؤسسة.

٧- التطورات التى تمر بها المؤسسة سواء داخل المؤسسة أو بالنسبة للمجتمع الذى توجد به.

٨- نوع المستفيدين الذين تسعى المؤسسة إلى تحقيق أهدافها عن طريقهم وكيفية التعامل معهم.

العنصر السابع: الخدمات والبرامج التي تقدمها المؤسسة:

تسعى أى مؤسسة إلى تحقيق أهدافها من خلال مجموعة من الخدمات بحيث تكون تلك الخدمات والبرامج معلنة ومعروفة من حيث كيفية الحصول عليها، والساتفادة منها لأن عملية الإشراف تهتم بتلك الجوانب، وتسعى إلى تقنينها وتفصيل أهميتها، ومساعدة للمشرف عليهم فى كيفية توجيه تلك الخدمات والبرامج وربما تبدأ عملية الإشراف بمناقشة المشرف عليهم حول تلك الخدمات والبرامج وكيفية تطويرها وتنميتها من موقف لآخر.

العنصر الثامن: الوسائل وأساليب الإشرافية:

عملية الإشراف تحقق أهدافها من خلال وسائل وأساليب معينة يجب توفرها، والسعى نحو استخدامها بالطرق العلمية، والمهنية المناسبة بالإضافة إلى أن تلك الوسائل والأساليب يجب أن تكون لها خصائص تميزها عن أى مجالات وميادين أخرى وحتى تحقق الوسائل والأساليب أهدافها **يجب مراعاة ما يلي:**

١- اختبار الوسائل والأساليب الملائمة للهدف من استخدامها.

٢- إمكانية تنفيذ الوسائل والأساليب المرغوبة فى الإشراف بالطرق الميسرة والممكنة.

٣- تنوع الوسائل والأساليب طبقاً للهدف من استخدامها وتمشياً مع المواقف الإشافية.

٤- وضوح أهمية استخدام لتلك الوسائل والأساليب للمشرف عليهم حتى يمكن استفادتهم منها بالشكل المناسب.

٥- تقنين أى وضع محددات وخطوات واضحة للوسائل والأساليب الإشرافية قبل استخدامها حتى يمكن اتخاذ الإجراءات والخطوات اللازمة لتحقيق الأهداف المرجوة من استخدامها.

وبناء على ما سبق نلاحظ أن العناصر المختلفة للعملية الإشرافية متفاعلة مع بعضها وليست منفصلة لأن كل منها يكمل الأخر بالإضافة إلى أن كل منها يؤدى دور له أهمية فى العملية الإشرافية ويمكن إضافة عناصر أخرى فى مجالات معينة حسب طبيعة تلك المجالات والأدوار التى يؤديها الإشراف من خلالها إلا أن العناصر السابقة هامة وأساسية فى العملية الإشرافية بصفة عامة، لذلك يراعى المسئولين والمشرفين ضرورة تحديدها وتوفيرها والعمل على تفصيل ما تؤديه قدر الإمكان.

الموضوع الخامس: متطلبات العملية الإشرافية:

العملية الإشرافية ترتكز على دعائم أساسية أهمها العلاقة الإشرافية بين المشرف والمشرف عليه، كذلك تحديد أهداف واضحة للعملية الإشرافية التى تركز على النمو المهنى للمشرف عليهم ومساعدتهم فى حل مشكلات الممارسة بالإضافة إلى اكتساب الخبرات والمهارات اللازمة للممارسة المهنية للعمل الذى يجب أن يقوموا به. وحتى يمكن أن نصل إلى المستوى المناسب للعملية الإشرافية وتحقيق أهدافها **يجب أن نحدد أهم متطلبات العملية الإشرافية ونحددها كما يلي:**

أولاً: المتطلبات المعرفية:

من الضرورى أن يتوفر لدى المشرف جوانب معرفية متعددة حيث أنه يتعامل مع مواقف ومشكلات متعددة بالإضافة إلى أنه يعرض لموضوعات نوعية مختلفة ويتعامل مع أنماط شخصية متعددة مما يتطلب الأمر ضرورة توفر الجوانب المعرفية التى **نذكر أهمها فيما يلي:**

١ - **الجوانب املعرفية الخاصة بالممارسة المهنية** لموضوعات الممارسة مثل العمل مع جماعات المعاقين ذهنياً، العمل مع جماعات أطفال الشوارع برامج علاج المدمنين، برامج توعية الأمهات اللاتى لديهن أطفال يعانون من مشكلات خاصة بالاضطرابات النفسية والاجتماعية.

٢ - **الجوانب المعرفية الخاصة بالنظريات العلمية** المرتبطة بالأدوار المهنية التى يؤديها كمشرف مثل نظريات الإدارة والتفاعل، أو النظريات المرتبطة بالأدوار التى يؤديها المشرف عليهم كنظرية الدور، نظرية النسق نظرية الاتصال وليس الغرض هو مجرد معرفة تلك النظريات ولكن الهدف هو كيفية توظيف تلك النظريات فى تحقيق أهداف العملية الإشرافية.

٣ - **الجوانب المعرفية الخاصة بالتنظيمات المؤسسية** التى تعمل من خلالها المشرف مع المشرف عليهم، ومن الضرورى أن تكون هناك جوانب معرفية تتعلق باللوائح والقواعد والقوانين المرتبطة بنوع تلك المؤسسة وكيفية

ممارستها لأعمالها وبرامجها وكذلك كيفية تحديد الموارد المختلفة التى تعتمد عليها، وذلك لأن أى ممارسة سوف ترتبط بتلك الجوانب وتتأثر بها.

٤- **المتطلبات المعرفية الخاصة بالمجتمع وثقافته**، ومن المهام للمشرف أن يجعل كأنه توجيهاته وتعليمه وتدريبه للمشرف عليهم مرتبطة بوضوح بالمجتمع الذى نعيش فيه ونعمل فى إطار ومن أجل تنميته وبالتالى كان لابد أن يتوفر لدى المشرف جوانب معرفية خاصة المجتمع وليس المقصود بالمجتمع المجتمع المحلى فقط بل تركز الجوانب المعرفية علي ما يلي:

أ - **المعرفة الخاصة بالمجتمع المحلي وثقافته ومشكلاته**، وما هى التطورات المختلفة التى يمر بها وما هى الخصائص التى يتميز بها دون غيره من المجتمعات المحلية الأخرى فالمجتمع الحضرى المحلى يختلف من المجتمع الريفى كذلك فإن المجتمعات العشوائية تختلف عن المجتمعات الحضرية وبالتالى قد تكون هناك ممارسات لها خصوصية معينة فى هذا الإطار لا يمكن أن نحددها دون توفر المعرفة الخاصة بتلك الجوانب.

ب- **المعرفة الخاصة بالمجتمع القومي وأهدافه** التى يسعى إليها والتى لابد أن ترتبط بالموجهات الإشرافية عمن يتدربون على الممارسة، ولذلك نرى ضرورة وضع الإطار المعرفى الشامل عن المجتمع القومى وارتباطه بالخبرات الإشرافية الخاصة بالممارسة ومن أمثلة من نركز عليه هو مشكلات المجتمع القومى مثل مشكلة زيادة السكان، مشكلة الأمية بالإضافة إلى إيضاح الأهداف الأساسية للمجتمع هو الاتجاه نحو التنمية المستدامة من خلال المشروعات الإنتاجية والاستمثارية كذلك التركيز على المشاركة التطوعية ودور المجتمع المدنى فى تحقيق أهدافه.

جـ- **المعرفة الخاصة بالمجتمع العالمي وتطوراته في المجالات المختلفة** حيث أصبح العالم الآن يعيش فى قرية صغيرة أى سرعة الاتصال والتبادل

العلمى والمهنى فى مختلف المجالات بالإضافة إلى أن هناك مؤثرات عالمية قد يتأثر بها بعض الميادين التى نعمل فيها مثل مجال الخدمة الإجتماعية الطبية ومواجهتها للأسر التى تصاب بالأمراض التى تزداد حديثاً مثل الأمراض المتعددة للفشل الكبدى والكلوى، أمراض السرطان والإيدز وغيرها، وكذلك الاهتمام العالمى بحقوق الإنسان وكيفية تفصيل برامجها ونظم ممارستها.

٥- المعرفة المهنية الخاصة بالمضمون العلمى والمهنى الذى ترتكز عليه الممارسة المهنية فى كافة الميادين حيث أن الممارسة تتضمن قواعد علمية محددة مثل الاستعانة ببعض النظريات، استخدام وسائل علمية فى الدراسة وتحديد وتقدير المشكلات وتحديد عمليات المساعدة بالإضافة إلى أن النماذج العلمية الحديثة وما يرتبط بها من ممارسات معنية فى إطار العمل مع الجماعات تتطلب بلا شك ضرورة التعرف عليها ودراستها بدقة واكتساب الخبرات التى تقلق بكيفية ممارستها، ونراعى أن تلك النماذج فى زيادة مستمرة وتنوع وتداخل يرتبط ببعضه البعض ونوضح أن أهم النماذج ركزت على بعض الموضوعات التي لها أهمية في الممارسة من أهمها ما يلي:

أ - موضوعات خاصة بكيفية التدخل لتغيير السلوك أو تعديله بالنسبة لبعض المشكلات.

ب- موضوعات خاصة بالتفاعل بين وحدات العمل المختلفة التى تتعامل مع الممارسون كالمؤسسات والعملاء والجماعات والقادة وغيرهم من الوحدات الأساسية فى العمل.

جـ- موضوعات خاصة بالاتصال والتبادل المعرفى وكذلك الخبرات التى يسعى إلى الحصول عليها الممارس لكى يحقق الأهداف فى أقل وقت وجهد فى هذا المجال.

د - موضوعات خاصة بالتنمية سواء بالنسبة لإمكانيات وقدرات الأعضاء أو بالنسبة لاتجاهات المجتمع واهتماماته المختلفة مثل نموذج الأهداف الاجتماعية وما جاء أيضاً بالنموذج التنموى وغيره.

٦- **المتطلبات المعرفية الخاصة بالتطورات التكنولوجية واستخدامات الكومبيوتر والإنترنت** ويعيش العالم الآن فى إطار من التطورات المختلفة من بينها التطورات التكنولوجية التى تركزت على استخدامات الكومبيوتر ووسائل الاتصال المتعددة ومن الضرورى التعرف على تلك التطورات وكيف يمكن الحصول على جوانب معرفية جديدة، وتنمية ما لدى المشرف من معارف مختلفة يمكن الاستفادة بها، كذلك يتسطيع المشرف أن يتبادل الجوانب المعرفية على العلماء والخبراء فى الدول الأخرى من خلال استخدام الإنترنت أو أنه يستطيع أن يشترك فى بعض المجالات للحصول على المعرفة من خلال استخدام الأساليب التكنولوجية والمتوفرة الآن.

أن المتطلبات المعرفية للعملية الإشرافية لا تقل أهمية عن باقى المتطلبات بل أنها تدعمها وتزيد من أهميتها ولذلك لابد أن يسعى إليها المشرف لأنها تمثل البداية الحقيقية لتحديد أدوار الإشراف وكيفية ممارستها وتنميتها خلال المراحل المختلفة للإشراف.

ثانياً: المتطلبات المهنية:

ومن المعروف أن كل مهنة من المهن لها مكونات أساسية تشمل المعارف المهنية، الخبرات المهنية، المهارات، الوسائل، الأساليب التى ترتبط بها وتمييزها بالإضافة إلى أن كل مهنة لها ما يميزها من مصطلحات ومفاهيم خاصة بها توضح مضمونها الذى يتبين من خلال الممارسة المهنية فى المواقف المختلفة، ولذلك لابد أن يتوفر لدى المشرف متطلبات مهنية ترتبط بطبيعة المهنة التى ينتمى إليها والأهداف الإشرافية التى يسعى إلى تحقيقها **وأهم المتطلبات المهنية التي يجب أن تتوفر في المشرف هي ما يلي:**

١- **متطلبات خاصة بالمصطلحات والمفاهيم المهنية التى تتميز بها الممارسة** المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية بكافة طرقها مثل مصطلحات العميل، الجماعة، العلاقات المهنية، العلاقة الإشرافية، الجماعات الفرعية، نماذج الممارسة المهنية وغيرها من المصطلحات التى سوف تستخدم فى إطار

العمليـة الإشرافيـة حيث أن لكل مـصطلح مـدلوله الخـاص واسـتـخدامـاته فى الجوانب التى تتعلق به مهنياً.

٢ - **متطلبات خاصة باستخدام الوسائل المهنية** التى يجب أن تتوفر لدى المشرف لكى يحـقق أهداف العمليـة الإشـرافيـة ومعـرفـة أهداف كل وسيلة وكيـفيـة استخدامها والخطوات التى يجب اتباعها عند استخدام تلك الوسائل، **وأهم تلك الوسائل ما يلي:**

أ - **المقابلات المهنية** فى الممارسة الخاصة بالعمل مع الجماعات مثل مقابلة القادة، مقابلة الأعضاء، وكذلك المقابلة التمهيدية فى الإشراف، أيضاً مقابلة المشرف عليهم طبقاً للأهداف التى يسعى إليها المشرف مع مراعاة أن المقابلات التى تتم يجب أن يشترك فيها الأخصائى والمشرف حرصاً على العلاقة الإشرافية.

ب- **الاجتماعات الدورية التي يعقدها المشرف** مع المشرف عليهم مثل الاجتماعات الإشرافية الفردية، الاجتماعات الإشرافية الجماعية وكذلك الاجتماعات الإشرافية التقويمية والاجتماعات العامة التى قد يحضرها بعض الموظفين، المسئولين بالمؤسسة طبقاً لأهداف الاجتماع ومضمونه الذى يتميز به دون غيره من الاجتماعات الأخرى.

جـ- **استخدام المناقشات الجماعية** عن اختلاف أنواعها كمصدر أساسى للحصول على البيانات والمعلومات، وكوسيلة للتعرف على المشكلات وأسبابها والوصول إلى طرق العلاج لها حيث أن تلك المناقشات لها أهمية سواء من الجانب الاجتماعى أو الجانب المهنى فى العملية الإشرافية.

د - **وسيلة التقارير كوسيلة أساسية واقعية** تقدم تصوير حقيقى لما يدور فى مبدأ الممارسة الفعلية مما يجعل المشرف على دراية واضحة بما يتم فى إطار الممارسة بالإضافة إلى أن التقارير وسيلة تعليمية وتدريبية أيضاً حيث تتضمن مواقف مهنية يمكن أن يستخدمها المشرف لكى يؤدى أدواره الإشافية من أجل تحقيق النمو المهنى للمشرف عليهم.

هـ- **وسيلة الملاحظة** حيث أن الملاحظة عامل مشترك فى العديد من الوسائل التى يستخدمكها المشرف لأنها تؤدى إلى إدراك حقيقة الواقع وتجعل المشرف يحدد بطريقة عملية ومهنية ما هى جوانب المساعدة التى يتطلبها الموقف الإشرافى بالإضافة إلى أن الملاحظة يمكن استخدامها فى كافة المواقف، ويمكن الحصول على نتائجها مباشرة.

ويتسطيع المشرف أن يختار الوسائل المناسبة للموقف الإشرافى والأهداف التى يسعى إلى تحقيقها من خلال هذا الموقف.

وتتضح مهارة الأخصائي في العمل والتعاون مع فريق العمل من خلال الجوانب المهارية التالية:

أ - كيفية تحديد وشرح دوره ودور الممارسين لفريق العمل وأهمية تعاونهم من أجل الوصول إلى أهداف الممارسة التى ترتبط مع أهداف المؤسسة.

ب- كيفية عرض الخبرات الخاصة بالممارسة لدى المشرف عليهم وأهميتها بالنسبة لعملهم داخل المؤسسة وخارجها حيث أن ميدان العمل يرتبط بجوانب متعددة تتفاعل على بعضها فى المواقف المختلفة.

جـ- مشاركتهم فى حل بعض المشكلات أو الدتخل فى بعض المواقف التى تتطلب ذلك ووضعهم فى مكانة الخبراء والمتخصصين الذين يستطيعون المشاركة ما لديهم من خبرات ومعارف متميزة لديهم.

العوامل المؤثرة في العلاقة الإشرافية وراجعة إلي المشرف

تتدخل بعض الاحتياجات والمشاعر من جانب المشرف فى العلاقة الإشرافية وبالتالى تؤثر فى مقدرة المشرف على مساعدة الأخصائى الاجتماعى أو المتطوع **ويمكن أن نناقش بعض هذه العوامل فيما يأتي:**

١) قد يكون للمشرف فكره معينة عن طريقة مثلى لأداء العمل - ويخيل إليه أنه لا يمكن الوصول إلى النتائج المرجوة إلا بهذه الطريقة فقط فإذا ما تمسك

نفسه يعانى من عدم قدرته على اكتساب تلك المهارة. ففى هذه الحالة قد يتغاضى المشرف عن هذا العيب ولا يناقشه مع المشرف عليه أو يساعده على التخلص منه، أو قد يلجأ المشرف إلى الإسراف فى نقد وتوجيه المشرف عليه كنوع من التعويض الزائد.

وهذا يجب على المشرف أن يتقبل نواحى النقص عنده ولا يجعلها تتدخل فى الموقف الإشرافى ويبدأ فى مساعدة المشرف عليه على التغلب على ما ينقصه من مهارات.

٥) قد تكون لدى المشرف اتجاهات سلبية تجاه السلطة نتيجة خبرات سابقة، ولما كان الإشراف يضمن بعض السلطة، فقد يكره المشرف العملية الإشرافية نتيجة لذلك ويهمل فى عمله أو قد يكون المشرف قد اكتسب فكرة خاطئة عن معنى السلطة، فيستخدم العلاقة الإشرافية كنوع من السيطرة على المشرف عليه فعلى المشرف أن يفهم اتجاهاته تجاه السلطة ويحاول أن يصححها كى يتمكن من إقامة العلاقة الإشرافية على أسس مهنية سليمة.

٦) قد يجد المشرف فى نفسه ميلاً إلى العمل مع الجماعات بحيث ينسبه هذا الميل قواعد وأسس العملية الإشرافية. فأثناء قيام المشرف بملاحظة المشرف عليه وهو يعمل مع الجماعة أو أثناء قيام المشرف بوظيفة الريادة الثانوية – ربما عمل مع الجماعة مباشرة ووضح المشرف عليه جانباً – وبذلك يقضى على العلاقة المهنية بين المشرف عليه والجماعة.

٧) قد يشعر المشرف بعدم الأمن لأى أسباب قد تكون راجعه إلى ظروفه الاجتماعية أو إلى وضعه وعمله فى المؤسسة أو لأسباب ثانية، وتؤثر مشاعره بعدم الطمأنينة على العلاقة الإشرافية.

فقد يكون عدوانياً أو قد يكون سلبياً مع المشرف عليه، لذلك فيجب أن يكون المشرف بقدر الإمكان متمتعاً بقدر كاف من الصحة النفسية.

٨) قد يركز المشرف اهتمامه على الجماعة التى يعمل معها المشرف عليه أو المؤسسة مهملاً احتياجات المشرف عليه وخصائصه الفردية، وبالتالى لا

يعامله كشخص، وقد ينتج عن ذلك عدم استجابة المشرف عليه للعلاقة الإشرافية فتتمثل العملية الإشرافية. فواجب المشرف إذن أن ينظر إلى المشرف عليه كفرد إلى جانب نظرية إليه كشخص يقوم بعمل معين.

٩) قد يكون المشرف غير مدرك لفلسفة ،أغراض ونظام المؤسسة ونتيجة لذلك قد يعطى خبرات خاطئة للمشرف عليه. وهنا قد يقع المشرف عليه فى أخطاء أثناء قيامه بعمله لذلك فعلى المشرف أن يلم جيداً بالنواحى المختلفة المتعلقة – بالمؤسسة التى يعمل بها.

١٠) قد يكون المشرف غير ملم بالمجتمع الذى تقع فيه المؤسسة والذى يؤثر بلا شك على المؤسسة والجماعات التى تخدمها، وبذلك لا يتمكن المشرف من مساعدة المشرف عليه على تفهم المجتمع أو الاستفادة من إمكانياته أو خدمته عن طريق الجماعات. لذلك فعلى المشرف أن يدرس المجتمع الذى تقع فيه المؤسسة دراسة وافيه ليتمكن من مساعدة المشرف عليه على فهمه والاستفادة منه وخدمته.

الفصل الثاني

المهارات الإشرافية

الفصل الثاني
المهارات الإشرافية

الموضوع الأولي: متطلبات ومقومات بناء المهارات:

يتطلب بناء المهارات مقومات أساسية يمكن أن نحددها كما يلي:

١- تحديد أهداف المهارة التي تسعى الطريقة إلى إكسابها للأعضاء ووضع المحددات الأساسية لذلك الأهداف.

٢- الجوانب المعرفية التي تتعلق بالحقائق الأساسية في العلوم الإنسانية المتعلقة بدراسة الأفراد وديناميكية الجماعات والقوى السيكولوجية والاجتماعية المؤثرة في المجتمعات.

٣- الحقائق العلمية التي تستند عليها مهنة الخدمة الاجتماعية والعمليات الأساسية المرتبطة بها.

٤- الاستعدادات الشخصية من حيث الجوانب النفسية والاجتماعية.

٥- التدريب واكتساب الخبرة من خلال اتباع أساليب متعلقة بالتفاعل مع الآخرين، والتدخل المهني لتحقيق أهداف محددة مثل قيادة المناقشة الجماعية.

٦- القدرات التعبيرية اللفظية وغير اللفظية حيث أن كل مهارة تتضمن الجانبين معاً وكل منها يسهم في تحقيق أهداف المهارة.

٧- التقويم الذاتي والمهني: أي إدراك الأخصائي لنفسه وعلاقته بالجماعة من خلال استخدامه للمهارات المناسبة للمواقف الجماعية.

٨- تفاعل وانصهار المعارف المرتبطة بالمهارة وبالقيم الموجهة والأخلاقيات المرتبطة بالخدمة الاجتماعية وذلك في إطار الاستعداد الشخصي.

٩- تحليل الخبرات والتجارب السابقة للممارسة المهنية والتدخل المهني لتقديم عملية المساعدة.

١٠- المشاهدة والمحاولة في إطار التوجه والإشراف من خلال مشاهدة مهارات وقدرات الممارسين المهنيين على الأداء في مواقف مختلفة، ومحاولة الأداء وتنمية قدراته للتدريب في مواقف محددة.

١١- تنمية صور الذات والآخر لدى الممارسين بما يعكس الثقة فى القدرات لدى الممارسين وثقتهم فى قدرات الآخرين على الأداء والممارسة.

الموضوع الثاني: جوانب تعلم المهارة:

إن المفهوم الذى وصفه «ساندرز» للمهارة وذلك عن طريق تسجيل خصائصها والتى تشتمل على ثلاثة جوانب من جوانب التعلم وهى الجوانب اللازمة لتعلم المهارة واكتسابها وأيضاً فى مستوى أدائها وعن طريق تنميتها، وفى ضوء ذلك نوضح هذه الجوانب على النحو التالى:

١- الجانب العقلي:

المهارة نوع من أنواع التعليم يتطلب جوانب معرفية وعمليات عقلية حيث أن أول مستويات تعلم المهارة هو الإدراك الذى يدخل ضمن العمليات العقلية وعلى هذا الأساس فإن المهارة لا تعتبر نشاطاً صريحاً فحسب بل لها جانب آخر وهو الجانب المعرفى.

٢- الجانب الوجداني الانفعالي في المهارة:

الجانب الوجدانى فى المهارة شأنه شأن الجوانب الأخرى للسلوك حيث أنها قابلة للاكتساب والإيماء والتعديل والتغيير والجانب الوجدانى الانفعالى مرتبط بعلاقة عضوية للجوانب الأخرى لتعلم المهارة.

٣- الجانب السلوكي الأدائي في المهارة:

إن الجانب الأدائى مكمل للجانب المعرفى والأداء هو ما يصدر عن الفرد من انفعالات سلوكية قابلة للملاحة وينقسم الأداء إلى قسمين هما الأداء العادى ويمثل الحد الأدنى من الإنجاز الفعلى الذى يقوم به الفرد، والأداء الماهر وهو المستوى العادى من الإنجاز الفعلى لدى فرد يتميز بإتقان المهارة وأدائها فى سهولة ويسر وسرعة ودقة.

ويرى روبرت النيس أن المعرفة والمعلومات والتدريب والاستخدام والعمليات الفيزيقية والعاطفية جميعها عوامل أو ركائز تؤدى إلى تعلم المهارات واكتسابها وأن إنماء المهارات مؤسس على ما لدى الفرد منن تلك العوامل والركائز.

الموضوع الثالث: العوامل المؤثرة في اكتساب المهارات:

لما كان من الأهداف الأساسية للتعليم إكساب الطلاب المهارات المطلوبة والتى تؤهلهم للعمل فى المجتمع، ولتحقيق ذلك فإن هناك عدة عوامل يكون للمعلم دور كبير فيها، وعليه أن يكون ملماً بها ومن خلالها يمكنه معاونة الباحثين على إكساب المهارات وتنميتها ومن هذه العوامل ما يلى:

١ – تقديم المعلومات الضرورية فقط لاكتساب المهارة ولا داعى للاسترسال فى الحديث عن أشياء ليست مرتبطة بالمهارة.

٢ – تقديم المعلومات عن طريق الدراسة والعروض العملية حيث أنها تمنح الطالب فرصة للمشاهدة والاستماع ثم ممارسة العمل.

أسس وأساليب اكتساب المهارات:

١ – دراسة خواص المهارة المراد تعلمها من خلال الشرح اللغوى للمهارة.

٢ – الملاحظة المباشرة للعملية نفسها من خلال شرح عملى للمهارة.

٣ – ممارسة العملية بمساعدة وتوجيه من شخص مهنى.

٤ – التعليم فى المجال الطبيعى للعملية نفسها وممارستها كوحدة كلية.

٥ – عدم التركيز على جزء من المهارة دون الآخر لأن ذلك يمكن أن يفسد النسق العام للمهارة كلها.

٦ – تركيز الاهتمام على دقة العملية أكثر من التركيز على سرعة الأداء لأن السرعة فى الأداء تكتسب تدريجياً للمتعلم من التكرار.

تكرار اكتساب وتنمية المهارات:

يتم اكتساب وتعليم المهارات من خلال أسلوبين:

١- التعليم:

يتم تعليم المهارات بأساليب متعددة مثل:

* المحاضرة.
* الأفلام.
* القراءة.
* المناقشات.
* لعب الأدوار.

٣- التدريب:

* جماعة التدريب. * دراسة الحالة.
* التمارين.

الموضوع الرابع: أنواع المهارات:

من أهم التقسيمات التى تحدد أنواع المهارات هى:

القسم الأول: تقسيم المهارات حسب طبيعتها وهي:

١ - المهارات الفكرية:

وهى تلك المهارات التى يغلب عليها الطابع الفكرى والنظرى ويقل فيها الطابع اليدوى والعضلى وهذا النوع من المهارات يتطلب فى الغالب إعداداً خاصاً ولفترة طويلة وخاصة فى نظم التعليم الرسمية.

٢- المهارة اليدوية:

وهى تلك المهارات التى يغلب عليها الطابع اليدوى والعضلى أى المهارات التى تتصل بأداة العمال الماهرين ويقل فيه الطابع الفكرى والنظرى، وهذه المهارات يمكن أن تكتسب من خلال التدريب لفترات قد تطول وقد تقصر حسب طبيعة العمل الذى يتصل بهذا النوع من المهارات.

القسم الثاني: تقسيم المهارة حسب شموليتها:

١- مهارات عامة:

وهى تلك المهارات التى توفر للفرد قاعدة أساسية من المعلومات العامة والتى غالباً ما تكون فكرية ونظرية والتى يمكن أن تشكل الأساس الذى يعتمد عليه فى أدائه لعمله مع بعض التكيف لتلاءم احتياجات عمل أو أعمال معينة قد تطول فترة التكيف أو تقصير حسب طبيعة المهارة.

٢- مهارات متخصصة:

وهى تلك المهارات التى توفر معلومات متخصصة نظرية وعملية لتلائم طبيعة المهارات المطلوبة لعمل أو أعمال بذاتها دون غيرها، وهذا النوع

من المهارات قد يصعب تكيفه لتلائمه مع احتياجات المهارات المطلوبة لأداء أعمال أخرى.

إن عملية تحديد المهارة اللازمة لممارسة الخدمة الاجتماعية وما تنطوى عليه من إدراك للعلاقة بين المهارات بعينها ونوعية المساعدة.

وفى ضوء ما تقدم هناك مهارات أساسية يجب على دراسى الخدمة الاجتماعية الإلمام بها عندما يتعاملون مع العملاء أو الأنساق التى يتفاعلون معها وهذه المهارات هى:

١- الأهداف المحددة والواضحة.

٢- المواجهة المباشرة (التفاعل).

٣- طرق المقابلة.

٤- تحديد زمان ومكان المقابلة.

٥- العلاقة المهنية ركيزة المقابلة.

٦- اتخاذ القرارات والاتفاق على خطة عمل.

٧- المساعدة والبناء خلال المقابلة.

أما عن الأساليب المهنية فى إدارة وتنفيذ المقابلة فهى أسلوب الأسئلة، استخدام التعليقات، الإنصات الواعى، استخدام الملاحظة.

وفيما يلى عرض لكل أسلوب منها:

المهارة الأولي: مهارة الملاحظة

تعتبر مهارة الملاحظة من أهم المهارات التى يجب أن يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون لأنهم يتعاملون مع أفراد وجماعات ومجتمعات ولذلك يوفر لهم عملهم الميدانى الفرص السانحة لملاحظة الأنماط السلوكية التى تصدر عمن يتعاملون معهم.

وعلى الرغم من أن الملاحظة هى الأكثر أهمية على الأرجح والأكثر إهمالاً أيضاً فى هذه الآونة الأخيرة، فلا يمكن أن يستبدل الاتصال المباشر للباحث بحقله ولا يمكن لأية تقنية أن تكون قادرة على الإيحاء بأفكار جديدة بالمقدار نفسه.

ولذلك فإنه من الصعب تحليل دراسة سلوك جاد، دون أن تلعب الملاحظة أى دور.

وتتميز الملاحظة عن غيرها من أدوات جمع البيانات بأنها تفيد فى جمع بيانات تتصل بسلوك الأفراد الفعلى، وأيضاً فى جمع البيانات فى الأحوال التى يبدى فيها المبحوثين نوعاً من المقاومة للباحث ويرفضون الإجابة على أسئلته.

ومما يزيد على أهميتها أن الباحث يستطيع أن يستخدمها فى الدراسات الكشفية والوصفية والتجريبية.

أما من حيث أهميتها فى طريقة خدمة الفرد فإنها تعتبر من الأسس الفنية للمقابلة التى تفيدنا فى التعرف على كلمات العميل المسموعة وغير المسموعة وما تحمله ورائها من معانى وما يختفى خلف هذه المعانى من دلالات بل وما وراء السلوك من أحاسيس.

ومع أهمية الملاحظة إلا أن هناك بعض الحالات التى لا يتيسر فيها استخدام هذه الوسيلة فى البحث وهى الحالات الماضية، وكذلك الحالات التى يرغب فيها الباحث دراسة أنواع معينة من السلوك، كالسلوك الجنسى أو بعض الأزمات والخلافات الأسرية وكلك المواقف التى يصعب فيها على الباحث أن يتنبأ بأنواع السلوك المطلوب دراستها.

١- تعريف الملاحظة العلمية:

لا تعتبر الملاحظة العلمية مجرد مشاهدة، كما أن تفسير السلوك الملاحظ لا يجب أن يكون عارضاً، وللملاحظة العلمية أركان لابد من توفرها:

- لابد من أن يكون هدف البحث والتقصى العلمى وراء ما يزمع الأخصائى الاجتماعى أن يلاحظ.
- الملاحظة العلمية انتقالية، فهناك العديد من الأنماط السلوكية التى تصدر عن الوحدات الاجتماعية (فرد – جماعة – مجتمع محلى) إلا أن هدف البحث الذى يقوم به الأخصائى هو الذى جعله يختار نمطاً سلوكياً معيناً عليه ملاحظته.

- النمط السلوكى الذى يدرس هو المتكرر، فـإذا لم يتكرر النمط السلوكى المطلوب ملاحظته فإنه يسقط، أما النمط السلوكى المتكرر فهو الذى يخضع للدراسة.
- يعتبر التفسير هو الشق الثانى للملاحظة العلمية فلابد وأن تخضع الأمور تحت ملاحظتها للتفسير العلمى، أما تدوين العناصر التى تم ملاحظتها فقط فلا تؤدى أية نتائج عملية.
- تصبح الملاحظة العلمية غير مقبوله إذا كان الأخصائى الاجتماعى مصدر اثارة للوحدة الاجتماعية التى يقوم بملاحظتها، ولذلك يجب أن يبدأ الباحث الملاحظة بعد أن يتأكد أن وجوده لا يعد مثيراً لمن يقوم بملاحظتهم.

تصنيف الملاحظة العلمية:

تعددت وجهات النظر العلمية بشأن تصنيف الملاحظة العلمية:

١- يذهب كتاب بوليف يونج P. Yong إلى أن أهم أنواع الملاحظة هى الملاحظة غير المضبوطة وتنقسم إلى الملاحظة البسيطة بغير مشاركة، أما النوع الثانى فهو الملاحظة المضبوطة.

٢- يذهب سيللتز Selltize ومن معه إلى تقسيم مشابه حيث يميز بين ملاحظة بسيطة يشارك فيها الباحث الجماعة موضوع الدراسة وملاحظة منتظمة تستخدم فى الدراسات الوصفية أو التجريبية.

٣- أ - **ملاحظة غير مقيدة:** وفيها تتم الملاحظة للمواقف الحياتية الواقعية بدون محاولة الباحث تغيير ذلك الموقف الواقعى وبدون استخدام أدوات أو أجهزة أثناء عملية الملاحظة.

ب- **ملاحظة مقيدة:** وفيها يقتن الموقف حتى يتفق مع الشروط المثلى للملاحظة وقد يختار من يتعرضون للمالحظة من مجتمع البحث بطريقة معاينة سليمة إحصائياً، كما تستخدم فى عملية الملاحظة بعض الأدوات مثل التصوير الفوتوغرافى أو المقاييس السوسيومترية.

وهناك نوع آخر من الملاحظة هو الملاحظة الحية وهى الأقرب إلى الملاحظة غير المقيدة وتصلح الحية مع مفردات البحث الذين لا يستطيعون

الاستجابة فى صحيفة البحث (مثل الأطفال) ومع مفردات بحيث لا يرغبون فى الإجابة على أية أسئلة توجه إليهم.

وتمتاز الملاحظة الحية بأنها تدرس الظاهرة أثناء وقوعها فعلاً والملاحظة سواء كانت حية أو مقيدة تعتمد على:

١- وجود الباحث خارج نطاق تفاعل المبحوثين.

٢- مراعاة ألا يكون وجوده مصدر استثارة للمبحوثين.

٣- ألا يعتبر المبحوثين بدورهم الباحث بمثابة واحد منهم.

تكنيك الملاحظة:

يفضل أن يتم تكنيك الملاحظة خاصة الملاحظة الحية أو الملاحظة المباشرة باتباع الخطوات التالية:

١- يقوم بالملاحظة باحثان أو أكثر ولا يفضل أن تمارس الملاحظة المباشرة بواسطة باحث واحد فقط لأن ذلك يقلل من موضوعية الملاحظة.

٢- ضرورة ضمان «ثبات الملاحظة» أى الحصول على نفس النتائج من نفس المبحوثين فى ظل نفس الظروف مع اختلاف الملاحظين.

ويتوفر ثبات الملاحظة بعدة وسائل منها:

أ - قيام كل ملاحظ بتدوين البيانات فى نفس الوقت ثم إجراء المقارنة بين التسجيلين للتأكد من تطابقهما.

ب- تخصيص مجموعة من المبحوثين بحيث يقوم كل باحث بملاحظة المجموعة الأخرى، ثم إجراء تبديل آخر فى فترة الملاحظة.

جـ- قد يقوم الباحث بإجراء فترة الملاحظة وتدوين نتائجها ثم يقم بفترة ملاحظة أخرى وتدوين النتائج، ثم يقارن نتائج فترتى الملاحظة لمعرفة مدى الاتفاق أو الاختلاف بين نتائج الملاحظة فى الفترتين.

د - يقوم الباحث بالملاحظة والتسجيل صوت وصورة فى نفس الوقت، ثم يعرض تدوينه لفقرات الملاحظة على محكمين والذين يقومون بمشاهدة التسجيل وتدوين ملاحظتهم أيضاً ويقارن بين نتائج ملاحظة المحكين للتوصل إلى اتفاق بينهم ثم مقارنة ما اتفقوا عليه بالتسجيل الأصلى للباحث.

رغم أن هذه الوسيلة معقدة بعض الشئ إلا أنها توفر ثبات أفضل للملاحظة كما أنها تستخدم لتدريب الباحثين على كيفية إجراء الملاحظة.

٣- استخدام صحيفة تسجيل أو جدول تسجيل الملاحظة يتضمن الفقرات أو العناصر التى سيتم ملاحظتها ويقوم الباحث بتدوين ما يلاحظه أمام كل فقرة أثناء فترة الملاحظة.

٤- قد يستخدم أيضاً بعض الأجهزة التى تساعد على دقة الملاحظة مثل ساعة ميقاتية لضبط الفترة المحددة لإجراء الملاحظة، أجهزة تسجيل، أجهزة فيديو، والتى قد تستخدم كأدوات للتسجيل بحساب النسبة المئوية لثبات الملاحظة.

٥- ضرورة تهيئة مفردات البحث لعملية الملاحظة حتى يتقبلونها ولا تصبح بمثابة مثير لهم، مع عدم إطلاعهم على جدول الملاحظة كى لا تكون مصدر استثارة لهم فى مواقف معينة.

٦- كما يجب فى الملاحظة الحية أن يرتب مكان للباحثين يضمن لهم سهولة الملاحظة من جانب وأن يبعدهم عن دائرة التفاعل بين المبحوثين من جانب آخر.

وفي البحث العلمي تتم الملاحظة للوصول إلي دراسة ما يلي:

أ - علاقة متغير بآخر:

(برنامج عمل الخدمة الاجتماعية مثلاً وتأثيره على مجموعة من العملاء).

ب- تحديد العوامل المؤثرة علي إحداث سلوك معين:

(العوامل المؤدية إلى استثارة سلوك عدوانى لدى جماعة مثلاً).

ولذلك يجب أن:

١- يقسم كل متغير يراد ملاحظته إلى مجموعة من العناصر.

٢- يحدد مفهوم كل عنصر فى سياق المفهوم العام للمتغير الذى يتضمنه.

٣- يحدد موقع كل عنصر بالنسبة للعناصر الأخرى المكونة للمتغير بمعنى أنه قد يأتى فى تسلسل وقوعه بعد أو قبل عناصر معينة.

مقومات الملاحظة العلمية:

تتضمن الملاحظة العلمية ثلاث مقومات أساسية هى الانتباه والإحساس ثم الإدراك، وسوف نلقى بعض الضوء على كل واحد من هذه المقومات من خلال ما يأتى:

١- الانتباه:

الانتباه هو حالة من اليقظة أو هو حالة تأهب عقلى يمارسها الملاحظ حتى يحس أو يدرك مختلف الوقائع أو الظروف محل الملاحظة، لذلك يعد الانتباه من أهم الشروط الواجب توافرها للملاحظة الناجحة.

ويرى المختصون أن الانتباه هو عملية انتقاء للمثيرات التى يرغب الباحث فى استقبال رسائلها إلى المخ حتى يقوم بتفسيرها ونظراً لأن قوى الملاحظة محدودة لدى الإنسان، وملاحظته لأكثر من شئ واحد فى ذات الوقت أمر فوق طاقته واحتماله ولابد من تركيز الانتباه نحو جانب واحد منا لظاهرة، وطبيعى أن يكون ذلك الجانب هو ما يسعى الباحث إلى دراسته.

إذن يجب أن يوجه الباحث انتباه إلى ملاحظة المثيرات التى يمكن أن تمده بالبيانات المطلوبة مع عدم إعطاء الفرصة للمثيرات الطارئة حتى تستحوذ على انتباهه أو تصرفه عن ملاحظة الجوانب التى يود أصلاً ملاحظتها من الظاهرة المبحوثة.

ونظراً لاحتواء الانتباه على بعض الأخطاء، وخاصة ما تعلق منها بالتحيز، فقد اتجه الباحثون إلى ضبط العوامل الشخصية التى قد تفسد الانتباه فضلاً عن ضبط بعض خصائص الظاهرة المبحوثة والتى يؤدى إلى عدم التركيز أو تشتت انتباه الباحث.

وقد يستلزم الأمر تركيز الانتباه أثناء ملاحظته الظواهر التى تتسم بعدم الثبات أن النظام، الاستعانة ببعض الأدوات الخاصة نظراً لعجز الحواس عن إدراك خواص مثل تلك الظواهر.

٢- الإحساس:

الإحساس هو خبرة تنقلها الحواس إلى المخ فيترجمها إلى طعم أو رائحة أو لون أو صوت.

لذلك فإن التغيرات التى تلحق بالظاهرة الملاحظة تثير حواس الملاحظ ونظراً للقدرة المحدودة للحواس البشرية فلابد من استعانة الملاحظ ببعض الأدوات أو الوسائل حتى يقوى من حواسه ويوسع بالتالى مدى ملاحظته ويجعلها أكثر وضوحاً.

٣- الإدراك:

الملاحظة ليست مجرد إحساسات تميزها وإنما هى مزيج من الإحساس والإدراك، فالإحساس هو نتيجة مباشرة لاستثارة الحواس تنتج عنه معلومات ما، ولكن هذه المعلومات تصبح قيمة حقيقية إلا إذا تم تفسيرها عن طريق الإدراك.

ونظراً لأن المعانى توجد فى عقول الناس أكثر مما توجد فى الأشياء الملاحظة ذاتها، فضلاً عما يتضمنه الإدراك من عمليات بسيطة أحياناً «إذا اعتمدت الملاحظة على عدة حواس فى وقت واحد» فلابد من التدريب الجيد على عملية الإدراك.

موضوع الملاحظة بأنواعها:

بالرغم من صعوبة تحديد موضوعات الملاحظة، إلا أن القائمة التى يقترحها «شرير» تتضمن الأبعاد الأساسية فى كل موقف اجتماع وعلى الباحث أن يختار منها ما يناسب موضوع بحثه وتشمل هذه الأبعاد ما يلى:

١- أعضاء المجتمع أو الجماعة من حيث عددهم، أدوارهم، مكانتهم الاجتماعية، درجة المشاركة أو التفاعل أو العزلة.

٢- مصاحبات التفاعل الاجتماعى وما يترتب عليه من نتائج ووعى الأعضاء بآثار هذا التفاعل.

٣- وسائل التفاعل وأساليبه كالمناقشة والعمل واللعب ومدى ملائمتها لتحقيق الأهداف.

٤- الحادث المنبه: قد يخلق الموقف عن قصد أو استجابة لظرف طارئ أو يحدث بطريقة عادية.

٥- العوامل التى تؤدى إلى استمرار الموقف كالدوافع والقيم والمعايير والمصالح.

٦- المعوقات التى تؤدى إلى استمرار الموقف كالدوافع والقيم والمعايير وعادات معينة.

المهارة الثانية: مهارة التعليم والتدريب

يرتبط النمو المهنى لأي متخصص بمكونات أساسية وأساليب معينة تستخدم فى هذا المجال، بالإضافة إلى أن تنمية قدرات الفرد وإكسابه خبرات نوعية متعددة ومتطورة يتوقف على عملية التدريب بعناصرها وأساليبها ومراحل تنفيذ الخطط الخاصة بها.

وفيما يلى أهم الجوانب الأساسية فى مهارة التعليم والتدريب:

الجانب الأول: عملية التعليم ومضمونها:

التعليم عملية مشتركة بين طرفين، أحدهما المعلم والآخر المتعلم ارتباطاً بموضوعات وحقائق معينة نسعى إلى نقلها إلى الجانب المتعلم، بناء على مساعدته فى فم وإدراك المضمون الأساسى الذى تتضمنه تلك العملية من أجل إحداث تعديل وتغيير فى شخصية المتعلم خاصة فى الجوانب الآتية:

١) تعديل أو تغيير فى الجانب الإدراكى للمفاهيم والموضوعات.

٢) تعديل أو تغيير فى منهجية التفكير التى يتسم بها الفرد.

٣) إكسابه حقائق ومعلومات جديدة متطورة.

٤) تكوين، تعديل أو تغيير فى بعض الاتجاهات الإنسانية والمهنية المرتبطة بمجال العمل.

٥) تعديل أو تغيير بعض السلوكيات التى ارتبطت بالموضوعات التى تتضمنها عملية التعليم.

الجانب الثاني: موضوعات العملية التعليمية:

الموضوع الأول أهداف العلمية التعليمية:

يمكن تحديد أهداف العملية التعليمية فيما يلى:

الهـــدف الأول: التعليم يرتكز على التفاعل الهادف بين طرفى العملية التعليمية، من أجل تحقيق هدف محدد هو فهم وإدراك المتعلم للحقائق والعلومات التى يتم نقلها من الطرف الأول (المعلم) إلى الطرف الثانى (المتعلم).

الهـدف الثاني: التكوين التربوى فى شخصية الفرد من جهة التعليم حتى يكون الفرد قادر على المشاركة، التفاعل واتخاذ القرارات المناسبة؛ استخدام قدراته التى يتميز بها لمواجهة مشكلاته ومشكلات مجتمعه الذى يعيش منه.

الهدف الثالث: مساعدة الأفراد على توظيف المعرفة والخبرات المختلفة التى حصلوا عليها فى حياتهم الشخصية وحياتهم الاجتماعية من أجل أن استخدام العلم فى خدمة الإنسان والمجتمع.

الهـــدف الرابع: تكوين منهجية فى التفكير من خلال دراسة النظريات والحقائق والموضوعات المختلفة، التى يتضمنها المعلم والتى يبحث فيها الأفراد بالأساليب العلمية المختلفة.

الهدف الخامس: يتضمن العلم مجموعة موجهات لسلوكيات الإنسان فى المواقف المختلفة أو من خلال تعامله فى المجالات التى ينتمى إليها، حتى يمكن أن تكون لدينا اتجاهات علمية واضحة ومحددة فى مواجهة المواقف والمشكلات الخاصة بالممارسة المهنية فى العمل.

الهدف السادس: يوجه العلم الأفراد نحو الابتكار والإبداع لخدمة الإنسانية والمجتمع ولا يستطيع أي إنسان أن يصل إلى تلك الدرجة دون موارد وإمكانات متعددة، ودون توفر مناخ علمى وإمكانيات تعليمية قادرة فى تحقيق تلك الأهداف.

وفى إطار ما سبق فإن العلم يحقق فوائد متعددة منها ما هو خاص لـ (الفرد، الأسرة، والمجتمع) بكل ما يتضمنه من مؤسسات ومنظمات ومشروعات متعددة.

الجانب الثالث: الأساليب العلمية التي يمكن استخدامها في العملية التعليمية:

يستخدم المعلم أساليب متعددة من أجل تحقيق الأهداف التى يسعى إليها كلية ويتوقف اختيار الأسلوب على محددات معينة نذكر فيها ما يلى:

١- خصائص الأعضاء الذى سوف يتعلمون.

٢- الأهداف التى نسعى إليها.

٣- مدى خبرات الأفراد الذى سوف يتبع معهم الأساليب العلمية.

٤- علاقة الخبرات المقترحة بالمضمون العلمى الذى يوجه على العمل.

٥- مدى توفر الأدوات والموارد اللازمة لتكوين الأسلوب واستخدامه.

٦- الخبرات السابقة فى استخدام الأسلوب.

وفيما يلي أهم أنواع الأساليب العلمية التي يمكن استخدامها:

الأسلوب الأول:

أسلوب المحاضرة: يلقى المعلم أو المسئول عن العملية التعليمية موضوعات هامة على المتعلمين، ثم يمكن فتح باب المناقشة للحاضرين وهناك ما يسمى بالمحاضرة السريعة، أي أن المحاضرة لا تستغرق وقت طويلاً (٢٠ دقيقة) وترك الفرصة للمناقشة والتعليم والتكفير المنطقى للوصول إلى النتائج العلمية العملية.

الأسلوب الثاني:

أسلوب المناقشة الجماعية: وهو طرح الموضوع الذى ترغب فى عرضه وتعليمه على الأفراد والجماعة ثم إعطاء الفرصة لإدارة الحوار والمناقشة، بناء على مضمون تلك المحاضرة وهو أسلوب يتسم بالتفاعل، والمشاركة، وإمكانية دفع الروح الجماعية نحو تحقيق الهدف التعليمى بأسلوب مناسب لذلك.

الأسلوب الثالث:

عرض ومناقشة الحالات الميدانية: ويعتمد الأسلوب على توفير بعض الحالات الميدانية، سواء كانت الأفراد أو جماعة أو مؤسسات، ثم تحديد ما

تتضمنه من حقائق ومعلومات ومناقشتها لتعليم الأفراد، وبعض الموجهات والمفاهيم التى تتعلق بتلك الحالات التعليمية.

الأسلوب الرابع:

أسلوب الزيارات الميدانية: يعتمد أسلوب الزيارة الميدانية على مدى توفر مجالات ميدانية تتطلب فيها الجوانب التعليمية المراد استخدامها فى هذا المجال، ثم طرح محاور أساسية للحوار والمناقشة حتى يمكن تحقيق أهداف العملية التعليمية، ومن أمثلة الزيارات الميدانية ما يلى:

١- زيارة مستشفى للصحة النفسية.

٢- زيارة قرية السلام كنموذج للحياة الريفية.

٣- زيارة مؤسسات رعاية الأحداث.

٤- زيارة مستشفى عام.

٥- زيارة مشروعات إنتاجية تدار عن طريق بعض الأفراد كنموذج لتلك المشروعات التى يشترك فيها أعضاء بعض الجماعات بمراكز الشباب.

الأسلوب الخامس:

القيام بالبحوث والدراسات النظرية والميدانية: راتبطت البحوث والدراسات بالمنهج العلمى وخطواته المترتبة على بعضها البعض، كما أن البحوث تسعى إلى دراسة الواقع الفعلى من المشكلات وممارسات مختلفة يمكن الوصول إليها وتحليلها من خلال إطار علمى محدد.

ويستطيع من يقوم بالعملية التعليمية اختيار الأسلوب العلمى المناسب للعملية التعليمية،م وقد يستخدم أسلوب أو أكثر من أسلوب واحد طبقاً لأهداف التى نسعى إلى تحقيقها من خلال العملية التعليمية.

الجانب الرابع: شروط العملية التعليمية الناجحة:

أهم الشروط التى يجب مراعاتها حتى نحقق أهداف العملية التعليمية فيما يلى:

١) ارتكاز العملية على التفاعل المشترك بين طرفى العملية التعليمية.

٢) ربط العملية التعليمية بالواقع الفعلى قدر الإمكان حتى يمكن استيعاب الأفراد وتأثرهم بالمضمون العلمى.

٣) استخدام الحواس قدر الإمكان فى العملية التعليمية كالإستمتاع والمشاهدة حيث أن الحواس تفيد فى تثبت المعلومات واستيعاب مضمونها.

٤) التسلسل المنطقى فى العملية التعليمية حتى يمكن تحقيق الأهداف المرغوبة حيث أن، عمليات الفهم والإدراك والارتباط وغيرها ترتكز على الستلسل المنطقى الواضح والمحدد من خلال الموضوعات التى تتضمنها العملية التعليمية.

٥) استخدام أساليب التسويق والجذب لما يقدمه المسئول فى العملية التعليمية التى يقوم بها.

٥) استخدام زساليب التسويق والجذب لما يقدمه امسئول فى العملية التعليمية التى يقوم بها.

٦) ارتباط العملية التعليمية بالمجال الذى نعمل فيه وكذلك بالمؤسسات التى تمارس الممارسة الفعلية ومحتوياتها، ومن الضرورى أن يتعلم الأفراد كيف يتعاملون فى إطار تلك المؤسسات وكيف يمارسون أدوراهم بناء على موجهات العملية التعليمية.

الجانب الخامس: مؤشرات نجاح العملية التعليمية:

المؤشر الأول: ردود الأفعال الواضحة من المتعلمين كالأسئلة والتعليقات والحوار.

المؤشر الثاني: الاستمرارية فى التعليم وعدم الانسحاب.

المؤشر الثالث: الاستجابات الواضحة وعدم الانسحاب والتأكيد على أهمية الموضوعات التعليمية المختلفة.

المؤشر الرابع: القدرة على توظيف العلم وتطبيق مكوناته الأساسية.

المؤشر الخامس: التساؤلات المنطقية التى تعبر عن الاستفادة، والعلم والذى حصلوا عليه والاتجاه نحو إمكانية مكوناته المختلفة.

المؤشر السادس: العلاقة الطيبة مع المعلم أو مصدر العملية التعليمية واللجوء إليه فى مواقف متعددة.

المؤشـــر السـابع: البحث عن مصادر علمية متعددة لزيادة المعلومات والحقائق التى حصلوا عليها أو بتأكيد ما حصلوا عليه من معلومات وحقائق مختلفة.

الجانب السادس: العملية التدريبية وموضوعاتها:

ما المقصود بعملية التدريب: هى عملية نقل المعارف والمعلومات من طرف (المدرب) إلى طرف آخر من التدريب وتحديد كيفية توظيف تلك المعارف وتنميتها للاتجاهات والخبرات التى لدى الأفراد المتدربة.

ويرتبط التدريب كعملية المضمون العلمى والمهنى ومن أهم أشكال ذلك المضمون ما يلى:

الشكل الأول: المضمون العلمي للتدريب:

يتضمن العلم المعرفة بكافة أنواعها ومجموعة الحقائق والمعلومات التى تم الوصول إليها باستخدام الأساليب المخلتفة، هذا بالإضافة إلى أن العلم وما يتضمنه، له مصادر أساسية معروفة لدى الجميع نذكر أهمها فيما يلى:

١) الدراسات والبحوث والتى تمثل مصدر هام.

٢) المراجع الأساسية للدراسات.

٣) المؤتمرات العلمية وما يقدم فيها من موضوعات وحوار له أهمية.

٤) ورش العمل وما تنتجه من أعمال وتصورات جديدة فى الممارسة.

٥) المشروعات البحثية والعملية التى نحصل عليها من خلال تعاون فريق عمل فى هذا المجال.

الشكل الثاني: المضمون المهني:

وهو عبارة عن المهن فى كافة القواعد والزسس والمبائ والمهارات المتخصصة التى توجه وتبنى الممارسة المهنية لعمل معين، ويستطيع الفرد التعرف على مهنة معينة من خلال جوانب المضمون المهنى مثل مهنة الطب، التعليم، الخدمة الاجتماعية.

ويمكن تحديد أهم مكونات المضمون المهني ومصادر علي النحو التالي:

١- التجارب والدراسات من خلال المؤسسات والمراكز البحثية المختلفة.

٢- الأسس المهنية بما فيها من مبادئ وموجهات خلال الدراسات والمراجع العلمية وكذلك المؤتمرات العلمية والمهنية المتخصصة فى هذا المجال.

٣- النماذج العلمية التصورية المقترحة التى يعدها الخبراء والممارسين وكذلك النماذج الفعلية التى ارتبطت بالمؤسسات.

٤- الممارسات التى قد يقوم بها البعض، أو تقوم بها مؤسسات معينة، وتتحول تلك الممارسات إلى المكونات الأساسية للمضمون المهنى. وفى هذا الإطار يتطور المضمون المهنى بتطور الدراسات والبحوث، وكذلك فى ضوء تطور المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية التى يمر بها المجتمع.

٥- المصادر التكنولوجية التى يمكن أن تستخدم كمصدر لبعض الخبرات المرتبطة بالممارسة المهنية، حيث أن تلك المصادر يمكن استخدامها كمصدر غير محدود، لأنه ينشر فى ربوع المجتمعات على اختلاف موقعها وأنواعها مثل استخدام الإنترنت.

الجانب السابع: الموجهات الأساسية في التدريب:

الموجهات هى كافة المكونات التى يمكن أن تستخدم فى تدريب الأخرين على القيام بعلم معين أو السعى نحو مساعدة فرد معين لاكتساب خبرات ومهارات فى مجال عمل محدد.

وفيما يلي أهم موجهات التدريب الأساسية:

الموجه الأولى: أهداف التدريب:

بحيث يصبح واضحاً أمام من يقوم بعملية التدريب، ضرورة تحقيق هدف محدد ولا يمكن تغيره أثناء العملية التدريبية، شرط أن هذا الهدف يرتبط بما يلى:

١- خصائص الأعضاء المتدربين.

٢- القدرات والإمكانيات الخاصة بالأعضاء والمؤسسة.

٣- مدى توفر المناخ المناسب لتحقيق تلك الأهداف ومتابعتها.

٤- توفر المدربون القادرون على القيام بالعملية التدريبية وتحقيق أهدافها.

٥- إمكانية وضع الأهداف فى صورة تطبيقية وتحديد زمان ومكان ممارستها، ومن الضرورى أن يعلن ويوضح الهدف التدريبى قبل بداية التدريب، ويفل أن يعاد هذا الإعلان والتوضيح طوال العملية التدريبية حتى لا يتجه التدريب إلى أى جوانب أخرى.

الموجه الثاني: الجوانب السلوكية:

يرتبط التدريب بالجوانب السلوكية المختلفة سواء سلوك المدرب أو «المشرف» وسلوك المتدربين، بالإضافة إلى السلوك التنظيمى للمنشآت والمؤسسات التى يرتبط بها، ومن الضرورى أن نوضح كيفية تأثير الجوانب السلوكية فى عملية التدريب التى يقوم بها المشرف فى مجال عمله على النحو التالى:

١) السلوكيات التى يسلكها حالياً المتدربين وتأثيرها فى العمل.
٢) السلوكيات المطلوب تعديلها أو تغييرها لارتباطها بالعمل.
٣) سلوكيات جديدة لم يمارسها المتدربين من قبل ولكنها ضرورة أساسية فى الممارسة المهنية للعمل ويجب اكتسابها خلال العملية التدريبية.
٤) الممارسات المرتبطة بالسلوكيات وكيفية تقنيتها ومواجهتها قدر الإمكان.
٥) كيفية تقويم اللوك وارتباطه بالعملية التدريبية أى التدريب على تقويم السلوكيات المكتسبة.
٦) النماذج السلوكية التى تم تقنيتها وربطها بالعملية التدريبية مثل نموذج سلوكى خاص بكيفية التعامل مع المعاقين ذهنياً فى المستوى المتوسط فى الإحاطة الذهنية.

الموجه الثالث: الجوانب التخصصية والفنية في العمل:

لكل عمل من الأعمال أو مهنة من المهن جوانب تخصصية أى خاصة بها، لا توجد فى مهنة أخرى كذلك فإن هناك فنيات محددة أى مرتبطة بكيفية الأداء بصورة مرتبطة بأهداف العمل والجوانب المهنية التى يتميز بها العمل، فالطبيب له تخصصه العام والخاص، المهندس له أيضاً تخصصه العمل الدقيق، والأخصائى الاجتماعى يتميز بجوانب عامة ويتخصص فى جوانب خاصة فى

عمله مع الأفراد والجماعات والمجتمعات، ولذلك فإن تلك الجوانب التخصصية والفنية توجه العملية التدريبية من كافة جوانبها لكى ترتبط بها وتركز على ممارسات خاصة بها، وتسعى إلى تدريب المتدربين علهيا من كافة الجوانب.

إن الاهتمام بالجوانب التخصصية والفنية يؤدى إلى مجموعة من المخرجات الأساسية عند تأدية الأدوار المحددة بمهارة وكفاءة عالية.

الموجه الرابع: الخبرات الميدانية للموضوعات التدريبية:

بعد الخبرات الميدانية موجها أساسياً لكيفية تحديد الاحتياجات التدريبية، وربطها بالأساليب التى يجب استخدامها لإمكانية الحصول على مخرجات نافعة للمتدرب ولمجال الممارسة أيضاً.

الجانب الثامن: الطرق الأساسية بين التعليم والتدريب:

والتعليم يختلف عن التدريب فى مختلف الجوانب ويمكن أن نوضحها على النحو التالى:

رقم	التعليم	التدريب
١	نقل المعرفة وإكساب المعلومات الخاصة بموضوعات معينة.	مساعدة المتدرب على كيفية توظيف المعرفة والعلم فى أشكال تطبيقية وممارسات مختلفة مرتبطة بالمجال الذى يعمل فيه.
٢	المعلم يسعى إلى تكوين المعلومات وتنمية المعرفة بالوسائل المختلفة يصبح المعلم كمصدر للمعلومات.	المتدرب يسعى لاكتساب مهارات مرتبطة بقدراته وممارستها فى مجال العمل بناء على تقنيات تم اكتسابها والسعى نحو كيفية تنفيذها.
٣	يعتمد على مصادر محددة للمعرفة وسعى المتعلم نحو تلك المصادر والإطلاع عليها ودراستها.	يعتمد على مصار متعددة ومتنوعة مرتبطة بموضوع التدريب ويحاول فهم ما يطلع ويقدم إليه وربطة بالواقع الفعلى لمجال العمل.

٤	يهدف إلى التعديل وتغيير مفاهيم ومعلومات المعلم ؤ زيادتها.	تعديل أو تغيير قدرات وإمكانيات المدرب واستخدامها فى رطار موضوع التدريب.
٥	ضرورة تفاعل المتعلم مع المعلم بهدف تكوين جانب معرفى وعلمى فى شخصية المعلم.	التفاعل المدرب والمتدرب أساسى فى تحقيق أهداف التدريب ولابد من تحديد الإطار العام للتدريب وإتباع المحاولة والخطأ وغيرها عن تكتيكات التدريب الممكنة.
٦	قد لا تظهر نمتائج التعليم مباشرة ولكن يمكن ملاحظتها فى مواقف متعددة مثل استخدام المصطلحات والقوانين والقواعد التى تم الحصول عليها.	تظهر نتائج التعليم مباشرة خلال العمل والممارسة فى حالة تحقيق التدريب للأهداف المحددة وهى اكتساب المهاراث وتوفير الخبرات اللادمة للعمل والممارسة.

- ومن هنا بالتالى تتضح العلاقة بين التعليم والتدريب حيث تتجه تلك الجوانب للمارسة الفعلية التى يمكن أن تدعم عن طريق الخبرات الميدانية التى يكتسبها المتدرب.

الجانب التاسع: اكتساب وتنمية الخبرات المهنية:

المدرب الناجح أو المشرف المسئول عن العملية التدريبية لابد أن يراعى توفير الخبرات الآتية من خلال العملية والتدريبية وهى كما يلى:

النوع الأول من الخبرات:

الخبرات اللازمة للمارسة المهنية للزعمال الأساسية فى ممارسة المهنة التى تنتمى إليها مثل كيفية إعداد البرامج وتنفيذها، وكيفية مساعدة المعاقين ذهنياً، وضع برنامج لإكساب مهارات العمل مع أطفال الشوارع.

النوع الثاني من الخبرات:

الخبرات اللازمة لمواجهة صعوبات ومشكلات الممارسة والعمل الذى نؤدية

فى الواقع الفعلى حيث أنه يجب اكتساب خبرات خاصة بالتوقعات المرتبطة بمواجهة صعوبات معينة وكيفية مواجهتها.

النوع الثالث من الخبرات:

الخبرات الخاصة بكيفية التعامل مع فريق العمل فى المؤسسات التى تنتمى إليها وتعمل فيها على الرغبة من اختلاف التخصصات للتعاون معاً من خلال تنظيم الفريق، نظام العمل، الأدوار التى يجب أن نؤديها مع فريق العمل.

النوع الرابع من الخبرات:

خبرات التنظيم المحدد للمسئوليات والأدوار التى يجب أن نؤديها من خلال ممارسة أعمالنا ووظائفنا فى مجال الممارسة.

النوع الخامس من الخبرات:

خبرات خاصة بمواجهة المواقف الطارئة والأزمالت المختلفة التى يمكن أن توجه ممارستنا المختلفة، حيث أن لكل عمل موافقة متميزة كما أن له أزمات معينة قد يتعرض لها.

النوع السادس من الخبرات:

خبرات تتعلق بكيفية متابعة العمل وتقويمه على مراحل مختلفة ومحددة حيث أن تلك الخبرات يستخدمها الممارس منذ بداية الممارسة حتى نهايتها.

كيف نحدد الخبرات التي يحتاج إليها الأفراد؟

هناك عدة أساليب تحدد الخبرات التى يجب أن نوفرها للمتدربين على اختلاف تخصصاتهم وإهتمامهم، ونحدد فيما يلى أهم تلك الأساليب:

الأسلوب الأول: المقابلات الشخصية التى يمكن أن تتيح الفرصة المناسبة لكى يعبر المتدرب عن اهتماماته وخبراته السابقة التى حصل عليها.

الأسلوب الثاني: صحيفة السيرة الذاتية التى يقدمها المتدرب فى بداية التقدم لشغل الوظيفة أو التقدم للمشاركة فى البرنامج التدريبى، وكذلك فى حالات حصول الأفراد على برامج تدريبية كجزء أساسى من تأهيلهم وإعدادهم للعمل والممارسة المهنية.

الأسلوب الثالث: الملاحظة الدورية المقننة بموضوعات معينة، ومن املعروف أن الملاحظة أداة أساسية فى مختلف المجالات الطبية، النفسية والاجتماعية، والتى ينفذ بها البرامج التدريبية المختلفة حيث أن كل من حصل على تدريب يجب أن يمارس ما حصل عليه من معارف علمية، ومهارات، وخبرات معينة.

الأسلوب الرابع: التقارير الخاصة بمتابعة وتقويم العمل التى تتضمن كافة الممارسات والأعمال التى يقوم بها الممارس والمشرف عليه، وبالتالى التعرف على الخبرات وتحديدها وكيف يمكن استخدامها لتقدم العمل، كذلك يمكن من خلال تلك التقارير معرفة ما ينقص الممارس من خبرات يجب مساعدته فى اكتسابها.

وأهم التقارير التى يمكن الاستعانة بها فى هذا المجال ما يلى:

١- تقارير الاجتماعات الإشرافية.

٢- تقارير المشاركة فى مشروعات وبرامج خاصة.

٣- التقارير التقويمية سواء أثناء العمل أو فى نهايته.

٤- تقارير المتابعة الإشرافية.

٥- تقارير الترقية التى تعد بخصوص ترقية الممارس من مستوى وظيفى معين إلى مستوى أخر.

الأسلوب الخامس: أسلوب المناقشات الجماعية المهنية: يعد أسلوب المناقشات الجماعية من الوسائل الهامة فى معظم المجالات التى تفيد فى دراسة شخصيات من يشتركون فى عمل معين، وتفيد أيضاً فى اكتساب الإمكانيات والخبرات التى تميز بها أفراد يشتركون فى مواقف محددة.

وتتميز المناقشة الجماعية المهنية ما يلي:

١- إتاحة فرص التعبير المرتبطة بالممارسة المهنية والخبرات الخاصة بها والمشكلات التى تواجه تلك الممارسة.

٢- المناقشة الجماعية المهنية تشجع المشتركين أن يقوموا بعرض خبراتهم المختلفة.

٣- المناقشة تتيح للفرص المناسبة لتبادل الخبرات.

٤- المناقشة الجماعية توفر الوقت والجهد للمسئول أو للمشرف وبالتالى يمكن أن يجد الخبرات فى وقت معين.

٥- المناقشة الجماعية المهنية تتضمن جوانب التشريق والجاذبية أفضل من الأساليب التى تركز على فرد معين دون غيره من باقى الأفراد.

ولذلك يمكن أن تستخدم المناقشة الجماعية المهنية مع مجموعة الممارسين فى وجود السمئول أو المشرف عن العمل الذى يستطيع أن يوجه المناقشة نحو اتجاهات إيجابية مرتبطة بعملهم المهنى وبالتالى يمكن أن يحدد أهم الخبرات التى يتميز بها، وكذلك الخبرات التى يحتاجون إليها ويمكن استخدام وسيلة أو أكثر من الوسائل للتعرف على الخبرات المطلوبة فى العمل وأن نسعى إلى مساعدة الممارس أو المشرف عليهم اكتسابها بالأساليب المناسبة.

الجانب العاشر: العناصر التي يجب توفرها في العملية التدريبية:

التدريب عملية أساسية من العمليات التى يهتم به المسئول عن العمل أو المشرف الذى يشرف على مجموعة من الممارسين حيث أن التدريب عملية تسام فى إكساب المتدربين المعارف والخبرات والمهارات المرتبطة بعملهم وممارستهم من أجل تحقيق الأهداف الخاصة بمجال العمل، وكذلك تحقيق التنمية المهنية اللازمة لمن يقوموا بتلك الأعمال.

والتدريب له عناصر أساسية يجب توفرها حتى يمكن أن تحقق العملية التدريبية أهدافها، وتصل إلى مضمونها الذى ارتبطت به فى كافة جوانبها، **ونحدد أهم عناصر التدريب في الآتي:**

العنصر الأول: الأهداف التدريبية.

العنصر الثاني: الموضوعات التدريبية المرتبطة بالأهداف.

العنصر الثالث: المدربون عى اختلاف تخصصاتهم طبقاً للموضوعات التدريبية.

العنصر الرابع: المتدربون الذين يشتركون فى العملية التدريبية بهدف زيادة المعارف واكتساب الخبرات والمهارات.

العنصر الخامس: الوسائل التدريبية المختلفة التى لابد أن تتناسب مع الموضوعات والأهداف التدريبية **والتي نذكر منها ما يلي:**

١- المحاضرات.

٢- المناقشات.

٣- الأفلام.

٤- ورش العمل.

٥- النماذج المهنية.

٦- الزيارات الميدانية.

٧- الكومبيورتر ما يرتبط من ممارسات.

٨- أجهزة العرض المرئية مثل Over Head.

٩- دراسة الحالات المهنية.

١٠- المشروعات والبرامج.

العنصر السادس: الأساليب التدريبية التى يمكن أن تتبع من خلال وسائل التدريب المحددة **والتي نذكر بعضاً منها وهي:**

١- أسلوب التلقين المباشر.

٢- أسلوب التلمذة إلى أن نصل للخبرة المباشرة.

٣- أسلوب الخبرة غير المباشرة الهادفة.

٤- أسلوب المواقف الميدانية.

٥- أسلوب تبادل الأدوار ومناقضشتها.

٦- لعب الدور بكافة التكتيكات المرتبطة به.

العنصر السابع: الموارد والإمكانيات اللازمة **ومن أهمها:**

١- المكان المناسب للتدريب.

٢- توفير الوقت لأهداف وموضوعات التدريب.

٣- توفير الأدوات الكتابية اللازمة.

٤- توفير الخامات ومستلزمات بعض الأعمال التدريبية.

٥- توفير الإشراف اللازم للعملية التدريبية.

العنصر الثامن: توفير المناخ المناسب للعملية التدريبية ويمكن أن نحقق ذلك من **خلال ما يلي:**

١- العلاقة الطيبة بين المدرب والمتدرب.

٢- اختيار الوقت المناسب للتدريب.

٣- اختيار المكان المناسب الخالى من الضوضاء ووسائل الإزعاج المختلفة.

٤- توفير بعض الحوافز لمن يشترك فى التدريب وقد تكون حوافز معنوية أو مادية تشجيعاً للمتدربين.

٥- فترات الراحة بين موضوعات البرنامج حتى لا يشعر المتدربين بالأعباء والحمل الثقيل نتيجة مشاركتهم فى التدريب.

العنصر التاسع: إعداد البرنامج التدريبى ويتضمن ذلك تحديد البرنامج قبل تنفيذه بفترة كبيرة وإعلانه للمدربين الذين وافقوا عليه، وكذلك للمتدربين الذى سيشتركون فيه. **ويجب أن يوضح البرنامج ما يلي:**

١- الهدف من البرنامج.

٢- أهم الموضوعات التدريبية.

٣- المشرف المسئول على البرنامج.

٤- عدد الأيام التدريبية.

٥- نظام العمل فى كل يوم تدريبى.

٦- وسائل وأساليب التدريب التى سوف تتبع.

٧- التوقعاتت الممكنة من المشاركة فى البرنامج.

٨- واجبات المتدربين فى كافة مراحل التدريب.

العنصر العاشر: تحديد الوسائل التقويمية التى سوف تستخدم أثناء وفى نهاية التدريب **وأهم تلك الوسائل ما يلي:**

١- استمارات التقويم الخاصة بالقياس القبلى والبعدى لمعارف ومهارات وخبرات المتدربين.

٢- استمارة التقويم النهائية.

٣- المناقشة الجماعية بناء على موضوعات ومحددات معينة.
٤- اختيار لجنة من المتدربين تعد تقرير تقويمى عن التدريب.
٥- استخدام الملاحظة المقننة المرتبطة بموضوعات التدريب ومشاركة المتدربين.
٦- استمارة التقويم اليومية التى تستخدم فى نهاية كل يوم تدريبى ثم يتم عرضها والتعرف على نتائجها.

الجانب الحادي عشر: الصعوبات التي تواجه العملية التدريبية:

يواجه التدريب بصعوبات متعددة من الضرورى مواجهتها فور ظهورها والتأكيد من وجودها فى العملية التدريبية ويمكن أن نحدد أهم الصعوبات التى تواجه العملية التدريبية فى مجالات التنمية والإشراف على الممارسين فى النحو التالى:

الصعوبة الأولي: شخصية من يقوم بالتدريب سواء كان مشرفاً أو مسئول عن العمل، حيث أن الجوانب الشخصية تؤقر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة فى تحقيق أهداف العلمية التدريبية، **ومن مظاهر تلك الصعوبة ما يلي:**

١) عدم توفر الخبرات اللازمة للعملية التدريبية.
٢) تحويل المشرف أو المدرب العملية التدريبية إلى عملية تعليمية مبينة على التلقين والعرض فقط.
٣) عدم توفر المهارات اللازمة للمدرب حتى يحقق الأهداف التدريبية.
٤) إتباع أساليب تتميز بالعدوانية والضغوط وعدم المرونة فى التعامل مع المتدربين.
٥) عدم القدرة على الإبتكار والإبداع فى العملية التدريبية حتى إنها تبدو نمطية.

الصعوبة الثانية: هناك صعوبة ترجع إلى البرنامج التدريبى حيث أن البرنامج يتضمن تنظيم الموضوعات التدريبية وكيفية ممارستها، كما أنه يتضمن كافة الأنشطة والممارسات التى يجب أن يتدرب عليها

المتدرب، وقد يتسم البرنامج ببعض المظاهر التى توضح أنه قد يشكل صعوبة فى العملية التدريبية مثل تعدد الموضوعات بما لا يتمشى مع الوقت المخصص للبرنامج التدريبى، عدم ارتباط الموضوعات بالأهداف، عدم إتاحة الفرص المناسبة لمشاركة المتدربين فى العملية التدريبية ومضمونها، تكرار بعض الموضوعات التدريبية وفى حالة وضع مراجعة تلك البرامج يجب التأكد من مكوناتها المختلفة، وبالتالى كان لابد من توفر الشروط الأساسية لإعداد وتنفيذ البرنامج، ومن الضرورى مواجهة تلك الصعوبة التى تتعلق بالبرنامج خاصة من بداية القيام بالعملية التدريبية.

الصعوبة الثالثة: مدى توفير الأدوات والإمكانيات اللازمة للعملية التدريبية، تتطلب العملية التدريبية أدوات وإمكانيات متعددة تمثل ركيزة أساسية فى تحقيق أهداف التدريب من حيث أنها تقدم الموضوعات بطريقة لها جاذبية معينة، بالإضافة إلى أنها عامل مساعدة للمدرب لكى يقدم ما يرغبه من معلومات وخبرات تتعلق بالأهداف التدريبية.

وفيما يلي أهم الأدوات والإمكانيات المطلوبة في العلمية التدريبية:

١) الأدوات والإمكانيات الكتابية التى يستخدمها المتدربون.
٢) الأدوات والإمكانيات الخاصة بالأجهزة التى يمكن استخدامها فى العملية التدريبية مثل جهاز الفيديو، جهاز التليفزيون للعرض، جهاز الكومبيوتر والأجهزة الأخرى.
٣) الآماكن المخصصة للتدريب تعتبر من الإمكانيات الهامة فى نجاح العملية التدريبية.
٤) الاختبارات والمقاييس التى يمكن استخدامها فى العملية التدريبية.
٥) اللوحات التعبيرية، والصور التى قد تستخدم فى بعض الموضوعات التدريبية.
٦) آلات التصوير الفوعوغرافية، وآلة تصوير الفيديو التى يمكن أن تستخدم فى

تصوير المواقف التدريبية المختلفة مثل تصوير ما يتم من تدريبات، لعب الدور، والمناقشة الجماعية.

٧) السبورات الضوئية التى تستخدم فى عرض الموضوعات التدريبة.

٨) النماذج المصورة لبعض البرامج والممارسات التى تسعى لعرضها من المتدربين وإكسابهم خبرات تتعلق بالهدف التدريبى.

الصعوبة الرابعة: صعوبة ترجع إلى المتدربين، ونلاحظ أن أهم ما يواجه التدريب من صعوبات ترجع إلى المتدربين **تتضح فيما يلي:**

١) عدم الاهتمام بالاستفادة من البرنامج التدريببى.

٢) عدم ملائمة ما يقوم به المتدربين من أعمال وما يقدم لهم من برنامج تدريبى.

٣) الخبرات السيئة السابقة لدى المتدربين بخصوص البرامج التدريبية.

٤) حضور البرنامج التدريبى بصورة شكلية وعدم الاهتمام بمدى الاستفادة.

٥) عدم المشاركة الفعلية فى التدريبات المرتبطة بالبرنامج التدريبى.

الصعوبة الخامسة: الصعوبة الراجعة للزمان والمكان: يتم التدريب أحياناً فى وقت غير مناسب للمتدربين نتيجة اهتمامهم بأعمال خاصة بعملهم أو تكليفهم بأعمال أساسية فى العمل، وبالتالى يتطلب الأمر ضرورة مراعاة أن يكون الوقت الذى يخصص للتدريب مناسب للمدرب والمتدرب فذ ذات الوقت بالإضافة إلى أنه يجب مراعاة أن الوقت المخصص يراعى فيه أن يكون كافياً لموضوعات التدريب، وكذلك من الضرورى أن لا يكون الوقت قصير أى غير كافى لموضوعات التدريب حتى يحقق أهداف الأساسية التى يسعى إليها، **أما بالنسبة للمكان فلابد أن يراعي فيه ما يلي:**

١) توفير المكان المناسب من حيث الاتساع لعدد المتدربين.

٢) توفير الأناث الماسب للتدريب داخل القاعة المخصصة وأن يكون الأثاث كافى لعدد المتدربين أيضاً.

٣) من الضرورى أن يكون المكان مناسبا بالنسبة لإمكانية الوصول إليه حتى لا يستغرق وقت ومجهود للوصول إليه.

٤) يفضل المكان الذى لا يسبب انشغال المتدربين مثل استخدام مكان مخصص للمعرض أو المكتبة، أو قاعة بجوار المطاعم أى أنها قد تسببت انشغال المتدربين عن موضوعات التدريب والاهتمام بها.

٥) يفضل تنفيذ التدريب فى مكان تتوفر فيه قاعات أحرى فرعية يتم بها تنفيذ مجموعات العمل والورش الدراسية، أو معامل المهارات.

ولذلك يجب أن نراعى ضرورة ملائمة الزمان والمكان للبرنامج التدريبى وكافة المتطلبات التى تتعلق بإعداده وتنفيذه.

الصعوبة السادسة: نظام المتابعة والتقويم للعملية التدريبية: العملية التدريبية تتضمن أهداف، موضوعات، وسائل وأساليب ولكن قد لا نهتم بضرورة المتابعة للمتدربين ومدى التزامهم بأهمية مشاركتهم فى البرنامج التدريبى وكذلك مدى استفادتهم من خلال تفاعلهم الإيجابى فى المجال التدريبى، بالإضافة إلى عدم وضوح كيفية التقويم المرحلى والنهائى للبرنامج التدريبى حتى يمكن الاستفادة من تلك النتائج بطريقة إيجابية، وبالتالى فإن عدم توفر تلك الجوانب قد تؤثر على عدم تحقيق التدريب لأهدافه، حيث أن المتدرب قد يشعر أن البرنامج التدريبى عمل روتينى من متطلبات العمل الوظيفى، وبالتالى فإن الحضور قد يتم بشكل اعيتادى. وبناء على ما سبق فإن البرنامج التدريبى قد يواجه صعوبات تتطلب مراعاتها ومحاولة مواجهتها مثل البدء فى تنفيذ البرنامج حتى يحقق البرنامج أهدافه من كافة الجوانب.

الجانب الثالث عشر: المشاركة بين المدرب والمتدربي في العملية التدريبية:

يمكن أن نوضح أهمية المشاركة وأساليبها فى العملية التدريبية على النحو **التالي:**

١- المشاركة تؤكد الاهتمام بنى الطرفين وتدعم أهمية الموضوعات الخاصة بالعملية التدريبية ويتم ذلك بإعطاء الفرص المناسبة للطرفين.

وأهم المواقف التي يتم فيها المشاركة ما يلي:

١- موافلق المناقشة للإيضاح والفهم والتفسير لبعض الموضوعات.

٢- مواقف الاستجابات مواقف معينة فى التدريب.

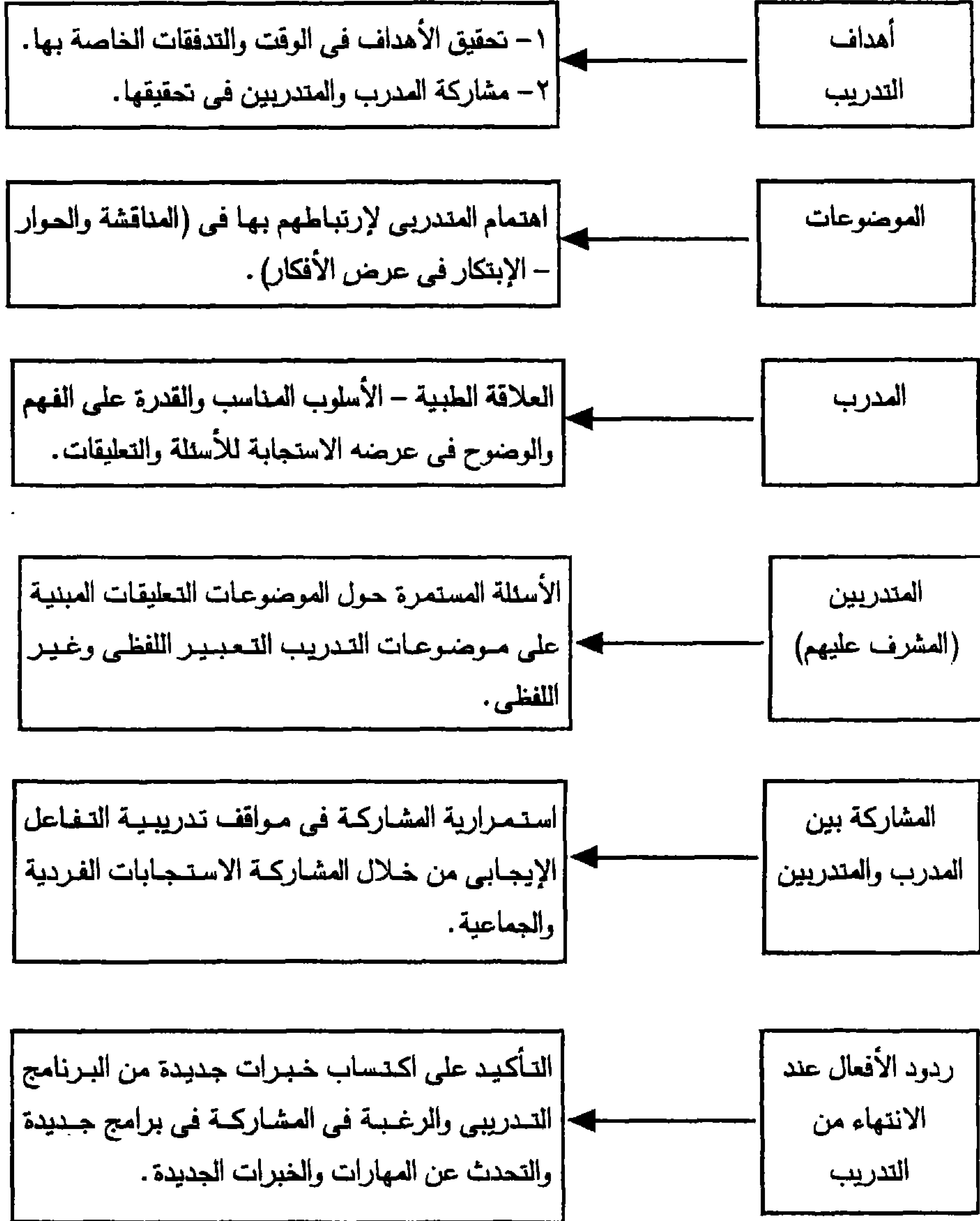
٣- مواقف المشكلات التى ترتبط بموضوع التدريب.

٤- مواقف عرض المقترحات الخاصة بالموضوعات التدريبية التى لها أهمية بالنسبة للمتدربين.

٥- المشاركة من خلال مجموهعات أو ورش العمل لكى تحقق أهدافها.

إن المشاركة بين المدرب والمتدرب تؤكد التفاعل الموجه نحو تحقيق الأهداف المرغوبة من التدريب.

مؤشرات التدريب الناجح



ويتضح من الشكل السابق لكل عملية تدريبية مؤشرات توضح مدى تحقيق التدريب لأهدافه وكلمات توفرت معظم تلك المؤشرات كلما كان هناك ثقة وتأكيد من أهمية العملية التدريبية.

تدريبات عملية

ضع حرف (ت) عند العبارة التى تدل على التدريب.

وضع حرف (ج) مما يعبر عن التوجيه للآخرين.

وضع حرف (س) يعبر عن المشاركة بين المتدربين.

والمدرب تم وضع حرف (ق) ليدل على التقويم.

١- (   ) قام المدرب بشرح كيفية التعامل مع المريض النفسى.

٢- (   ) عرض المدرب نموذج لكيفية ملاحظة المرض.

٣- (   ) أوضح الأخصائى بعض الملاحظات من الضرورى مراعاتها عند الإطلاع على موضوعات خاصة بالعمل مع الأسرة.

٤- (   ) طلب المدير من المتدربين إبداء الرأى فى الموقف التدريبى.

٥- (   ) قام الأخصائى بعد المناقشة بطرح الجوانب الإجرائية فى إدماج المرضى بالمجتمع ومواجهة مشكلاتها.

٦- (   ) عرض الأخصائى أن عدد المشتركين فى المناقشة التدريبية أكثر من نصف عدد المتدربين.

٧- (   ) لاحظ تغيير مفاهيم المشتركين فى التدريب.

٨- (   ) اشتراك الأخصائى مع بعض المتخصصين فى عرض الآثار النفسية والاجتماعية والطبية لمشكلة الإدمان.

٩- (   ) قدم الأخصائى مصادر نلجأ إليها عند الحصول على برامج جديدة فى مجالات العمل مع المرضى.

١٠- (   ) أتاح الأخصائى الفرصة لكى يقدم البعض خبراتهم العملية فى مجالات تخصصهم.

١١- (   ) استمع الأخصائى لرأي المتدربين فى الموضوعات التدريبية.

١٢- (   ) أثناء ورش العمل طلب الأخصائى تحديد الأفكار المنتجة بطريقة عملية واضحة، وإجرائية.

المهارة الثالثة: مهارات التسجيل وكتابة التقارير في الإشراف المهني:

الموضوع الأول: معني مهارات التسجيل وكتابة التقارير:

مهارات التسجيل وكتنابة التقارير هى استخدام القدرات التى تتعلق بجمع البيانات والمعلومات والحقائق المختلفة الخاصة بالأعضاء والجماعات والمؤسسة وما يتعلق بها من عوامل مختلفة بالإضافة إلى تسجيل تلك الجوانب فى شكل تقارير إشرافية مناسبة للأهداف المرجوة من تلك التقارير.

وتتضح المهارة في التسجيل وكتابة التقارير المحددات الآتية:

١- نوع البيانات والحقائق والمعلومات التى يتم الحصول عليها وأهميتها فى مجال الإشراف والممارسة المهنية للعمل الذى يؤديه الأخصائى الإجتماعي.

٢- كيفية اختيار أسلوب التسجيل المناسب لمكونات التقارير حتى يمكن عرض البيانات والحقائق بالأسلوب المناسب وبالتالى يمكن استخدامها فى الاتجاهات المطلوبة والمناسب لها.

٣- ترتبط المهارة بعملية الانتقاء والاختيار لنوع الحقائق والمعلومات اللازمة فى التقارير المختلفة التى يسجلها المشرف حيث أن عملية الانتقاء تحدد دقة المشرف فى تحديد نوع البيانات والمعلومات اللازمة لوضع الخطة المناسبة لعملية الإشراف.

٤- مهارات التسجيل وكتابة التقارير تتطلب وضع نماذج مهنية محددة: تستخدم طبقاً للأهداف المرغوبة من التسجيل والتقارير المرتبطة به.

٥- تتضمن التقارير المواقف المختلفة التى تتعلق بعناصر لها أهمية فى عملية الإشراف وبالتالى لابد أن تتوفر القدرات اللازمة لوضع تلك العناصر فى التقارير المناسبة لها فمثلاً التقارير الإشرافية الخاصة المقابلات الفردية تركز فى عصر فردى هو المشرف عليه كفرد معين له متطلبات أو مواقف محددة يجب على المشرف دراستها وتحديد كيفية التعامل معها.

الموضوع الثاني: المكونات الأساسية ومهارة التسجيل وكتابة التقارير:

تتضمن مهارة التسجيل وكتابة التقارير مكونات أساسية لا غنى عنها حتى

يمكن أن تتضح تلك المهارة ويتبين مظاهرها الأساسية وأهم تلك المكونات ما يلى:

١- البيانات والمعلومات والحقائق التى تتضمنها الأشكال المختلفة لوسائل التسجيل سواء كانت رسوم بيانية أو تقارير أو أشكال بيانية وغيرها.

والبيانات هى المعلومات التى نحصل عليها دون تفسير وتحليل واضح لها مثل حجم العضوية وجماعات النشاط المدرسى بمدرسة النصر الثانوية للبنين أما المعلومات لهى تفسير البيانات والحقائق التى نحصل عليها فهناك معلومات خاصة بأهمية الأنشطة التكنولوجية التى يشترك فيها الشباب بالأندية الثقافية، وكلما كانت البيانات والحقائق كافية ومتنوعة ومتطورة كلما ساعد ذلك على إعداد تقارير لها أهمية فى المراحل المختلفة للممارسة والإشراف.

٢- عرض البيانات والحقائق المختلفة فى أشكال محددة من التسجيل يمكن استخدامها بالصور المناسبة لها ويمكن أن نحدد الأشكال المختلفة لعرض تلك البيانات والحقائق كما يري:

أ - عرض البيانات والحقائق فى شكل تقارير قصصية.

ب- عرض البيانات والحقائق من خلال نماذج ثم إعدادها سابقاً.

جـ- عرض البيانات والحقائق من خلال رسوم بيانية.

د - عرض البيانات والحقائق من خلال محاور ومعايير أساسية يتم تحديدها بدقة.

هـ- عرض البيانات والحقائق فى شكل ملخص موضوعي شامل لما حدث بالفعل بطريقة تلخيصية.

و - عرض البيانات والحقائق من خلال الرد على تساؤلات أساسية يتم وضعها عن طريق الخبراء وعند الرد عليها يتكون تقرير متكامل يمكن استخدامه بالطرق المهنية المناسبة.

٣- الأساليب المهنية المستخدمة فى عرض تلك البيانات والحقائق على أن يتمشى كل أسلوب مع نوع البيانات والحقائق الكافية استخدام تلك البيانات والحقائق مما يحقق أهداف التسجيل.

٤- الجوانب الكمية فى التقارير التى يسجلها المشرف ويستخدمها فى العملية الإشرافية.

وتشكل البيانات والحقائق الإحصائية جانب هاماً من مكونات التقارير حيث أنها تقدم دلالات هامة وواقعية عن تطور الممارسة وكيفية التأكد من التعديل أو التغيير الذى يجرى فيها، كما أنها تمثل تأكيداً لما جاء فى الجوانب الكيفية التى يعرضها المشرف فى التقارير الإشرافية التى يهتم بتسجيلها واستخدامها.

٥- تحديد القواعد الأساسية التى يجب اتباعها عند القيام بالتسجيل من حيث الشكل والمضمون، ومن الضرورى أن تلك القواعد توجه عملية التسجيل وتتضمن تحقيق مضمونها العلمى والمهنى.

ومن أهم تلك القواعد التي جيب أن يراعيها المشرف عند تطبيق مهارة التسجيل وكتابة التقارير.

أ - تحديد الهدف من التسجيل.

ب- التسلسل المنطقى والموضوعى فى عرض وقائع التقارير.

جـ- استخدام اللغة البسيطة والواضحة.

د - كتابة التقارير فى شكل عبارات وصياغات محددة.

هـ- ارتباط التسجيل بأهداف المؤسسة التى يعمل المشرف من خلالها.

و - اقتران الأفعال والتصرفات التى تذكر للأفراد الذين يقدمون بها والابتعاد عن المبنى للمجهول حتى تتضح معالم عملية التفاعل من كافة جوانبها.

٦- اختيار المجال الزمانى المناسب للتسجيل وكتابة التقارير يفضل بعض المشرفين القيام بالتسجيل فى وقت القيام بالعملية الإشرافية، والبعض الاخر يفضل القيام بالتسجيل بعد الانتهاء من العمل أو أداء الأدوار المهنية المطلوبة، وكذلك هناك من يحدد بعض النقاط أثناء العمل أو الممارسة الإشرافية ثم يقوم بالتسجيل بعد ذلك الانتهاء من العمل.

وبناء على ذلك فإننا نلاحظ أن هناك عدة طرق وأساليب للتسجيل ولكن

من الضروري ان يتبع المشرف الطريقة المناسبة وهى ع دم التسجيل أثناء العمل أو أداء الأدوار والاكتفاء بتحديد بعض النقاط ثم اكتمال التسجيل بعد الانتهاء من العمل مباشرة.

الموضوع الثالث: كيفي نحدد مهارة المشرف في التسجيل وكتابة التقارير من خلال العملية الإشرافية:

يقوم المشرف بمساعدة المشرف عليه فى تحقيق أهداف الممارسة والنمو المهنى الضروري لكي يستطيع أن يؤدي أدواره المهنية بمهارة واضحة، ولذلك تعد أشكال التسجيل المختلفة وخاصة التقارير وسائل لها أهمية فى تحقيق تلك الأهداف.

ويمكن أن نحدد مهارة المشرف في التسجيل وكتابة التقارير من خلال الجوانب الآتية:

الجانب الأول:

اختيار الشكل المناسب للتسجيل طبقاً للأهداف التى نسعى إليها حيث أن كل شكل يتناسب مع الهدف المقصود باستخدامه.

الجانب الثاني:

الأسلوب العلمى والمهنى الذى يتم به التسجيل فالحقائق التى تسجل، المفاهيم والمصطلحات وكذلك منطقية عرض المواقف والوقائع بالإضافة إلى التحديد والعرض الواضح من المظاهر والمؤشرات التى توضح مهارة المشرف لتسجيل وكتابة التقارير.

الجانب الثالث:

تنظيم التسجيل والتقارير المستخدمة فى إطاره والتنظيم عامل أساسى فى عملية التسجيل وكتابة التقارير حيث يتبين من خلال هذا الجانب مدى مهارة المشرف فى التسجيل وكتابة التقارير ويمكن أن نحدد بعض مظاهر التنظيم فى هذا المجال كما يلى:

١- تحديد وإعداد السجلات المستخدمة فى العملية الإشرافية فالسجل الخاص

بالتقارير الدورية مختلف عن السجل الخاص بالتقارير التحليلية، والسجل الخاص بالزيارات الإشرافية يختلف عن سجل المقابلات التمهيدية، وكذلك لابد أن نضع بعض السجلات التى تضم نوعية مهيئة من التقارير كتقارير الاجتماعات الإشرافية يمكن الرجوع إليها عند الضرورة.

٢- تنظيم السجلات الخاصة بالتسجيل وكتابة التقارير من كافة الجوانب فالتنظيم يتضمن عنوان السجل، ترتيب الموضوعات الخاصة به، ووضع فهرس يتعلق به وقد يكون السجل فى شكل ملف يتضمن تلك التقارير، أو قد يكون عبارة عن سجل خاص بذلك وكذلك يمكن التسجيل عن طريق الكمبيوتر وإعداد الملفات الخاصة به.

٣- استخدام الأدوات والخدمات المناسبة بعملية التسجيل وكتابة التقارير من حيث نوع الأوراق المستخدمة، نوع أدوات الكتابة والرسم والأشكال التى يتضمنها التسجيل به اختلاف أنواعه بالإضافة إلى اتساق تلك الجوانب مع بعضها يجعل التسجيل واضحاً والتقارير محددة يمكن استخدامها بسهولة والكتابة تفيد المشرف والمشرف عليه والمؤسسة فى ذات الوقت.

٤- حفظ السجلات بما فيها من تقارير، وكذلك تخزين المعلومات والحقائق عن طريق أجهزة الكمبيوتر يؤكد عملية التنظيم المرتبطة بالتسجيل وكتابة التقارير حتى يمكن الرجوع إليها عند الضرورة.

٥- أن تنظيم عملة التسجيل وكتابة التقارير عملية هامة علمياً ومهنياً مما يتطلب ضرورة تحديد مسئوليات وواجبات من يشتركوا فى عملية التسجيل وكتابة التقارير، فهناك معلومات وبيانات نحصل عليها من الأعضاء، وأخرى نحصل عليها من فريق العمل بالمؤسسة، وكذلك هناك أنواع محددة من التقارير يقوم بتسجيلها الأخصائى الإجتماعى وبالتالى يجب أن يقوم المشرف بتنظيم تلك الجوانب حتى يمكن تحقيق الأهداف من التسجيل وكتابة التقارير.

الجانب الرابع:

الاختيار والانتقاء لمحتويات التسجيل والتقارير ويتطلب ذلك توفر الخبرات اللازمة لدى المشرف أو أن يقوم بالتسجيل وإعداد التقارير كذلك فإن تحديد الأهداف المرغوبة من التسجيل ومحتوياته يمكن أن يوجه المشرف نحو أهم النقاط التى يجب تسجيلها وكذلك المواقف التى يجب أن يتضمنها التقرير الذى يقوم بتسجيله.

وتتضح أهمية الاختيار والانتقاء فيما يلي:

١- يدل دقة الاختيار والانتقاء على الفهم الواعى لمكونات الممارسة المهنية وما يرتبط بها من إشراف علمي ومهنى.

٢- الاختيار والانتقاء يساهم فى توفير الوقت والجهة الذى يمكن أن يبذل فى الوصول إلى المكونات الحقيقة لما يجب أن تتجه عليه فى العملية الإشرافية.

٣- الاختيار والانتقاء يساهم فى تهيئة المناخ العلمى والمهنى للدراسة الدقيقة والتحليل العلمى المناسب لمكونات الممارسة والإشراف المهنى.

الموضوع الرابع: الصعوبات التي قد تواجه القيام بالتسجيل وكتابة التقارير:

يواجه التسجيل صعوبات متعددة قد تؤثر فى استخدام المهارات التى يجب أن يتميز بها الممارس والمشرف لكى يتم القيام بالتسجيل وكتابة التقارير بالشكل المناسب والمضمون العلمى والمهنى الواضح فى كافة مراحله.

ويمكن أن نحدد بعض الصعوبات وكيفية مواجهتها بالأساليب العلمية والمهنية المناسبة طبقاً كما جاء في الجدول التالي:

وتتضح مهارة من يقوم بالتسجيل وكتابة التقارير فى مواجهة تلك الصعوبات والتغلب عليها بالوسائل والأساليب المناسبة.

كما قد توجد صعوبات أخرى ربما راجعة للمارس أنفسهم وما يقومن به من التسجيل وأن التقارير بما يطرق وأساليب غير مناسبة للأهداف المهنية، ومن الضروري تحديد تلك الصعوبات والسعي إلى مواجهتها قدر الإمكان.

م	الصعوبات	أسباب الصعوبات	كيفية مواجهتها
١	صعوبات راجعة إلى شخصية المشرف أو من يقوم بالتسجيل وإعداد التقارير.	١- عدم اكتساب الخبرات. ٢- عدم توفر التدريب. ٣- عدم وضوح الأهداف.	١- وضع معايير أساسية للتسجيل. ٢- التدريب المناسب. ٣- تحديد الأهداف المرجوة من التسجيل.
٢	صعوبات راجعة لعدم توفر البيانات والمعلومات اللازمة عن بعض الموضوعات.	١- عدم الاهتمام بالتسجيل. ٢- عضوائية التسجيل وعدم توفر النظام المناسب له. ٣- عدم حفظ البيانات والمعلومات.	١- وضع نظم مناسبة للتسجيل وحفظ البيانات والمعلومات. ٢- توفر امكانيات ووسائل حفظ البيانات والمعلومات مثل استخدام الوسائل التكنولوجية.
٣	صعوبات راجعة لعدم توفر الوسائل والإمكانيات اللازمة للتسجيل وكتابة التقارير.	١- عدم إهتمام المؤسسة بالتسجيل. ٢- عدم إختبار الوسائل والإمكانيات المناسبة للتسجيل. ٣- عدم توفر الخبرات اللازمة لاستخدام الوسائل والإمكانيات اللازمة للتسجيل.	١- اهتمام الوسائل بتوفير امكانيات ووسائل التسجيل واعداد التقارير. ٢- الاستعانة بالخبراء في تحديد الوسائل والامكانيات اللازمة. ٣- متابعة التطورات المرتبطة بجوانب التسجيل.
٣	الاكتفاء بالأنواع التقليدية من التسجيل والتقارير وعدم تطويرها.	١- عدم توفر الخبرات اللازمة في تطوير وسائل التسجيل. ٢- المخاوف المرتبطة باستخدام التطورات. ٣- عدم الرابطة بين الوسائل المتطور والأهداف المرجوة من التاسجيل.	١- ارتباط تطور التسجيل ووسائله بالتطور في المضمون المهني والعملي للممارسة. ٢- إزالة المخاوف بالتدريب ووضع النماذج المناسبة للستيجل. ٣- وضع أهداف لتطور التسجيل ميل إجراء مزيد من الدراسات والتحليل للمارسة والإشراف.

الموضوع الخامس: المؤشرات الأساسية لمهارة التسجيل وكتابة التقارير:

أهم المؤشرات المحددة لذلك كما يلي:

١- ملائمة أنواع التقارير للأهداف التى نسعى إلى تحقيقها فالتقارير الدورية تتلائم مع متابعة الممارسة المهنية للعمل مع الجماعات.

٢- التنظيم المناسب للتقارير على اختلاف أنواعها، حيث أن التنظيم يوضح الارتباط بين مكونات، التقارير ومدى توفر كافة الجوانب المرتبطة بموضوعات التقارير.

٣- سهولة الحصول على البيانات والمعلومات من التقارير المختلفة التى يسجلها الأخصائى الاجتماعى وكذلك المشرف مما يؤكد أن هناك تحديد واضح للموضوعات الأساسية التى يتم التسجيل بناء عليها.

٤- التنوع والتعدد فى البيانات والمعلومات وعدم تكرارها مما يؤكد اهتمام من يقوم بالتسجيل بكافة مكونات الموقف الذى يقوم الممارس أو المشرف بالتسجيل الخاص به.

٥- موضوع الأهداف الخاصة بالمكونات التى يتضمنها التسجيل أي أن من يطلع على التسجيل ويقوم بدراسته يستطييع أن يتعرف على كيفية الاستفادة من التسجيل من الجوانب العلمية والمهنية.

٦- من المؤشرات الموضحة لمهارة التسجيل هو ارتباط الوقائع التى فى التسجيل بالأسس العلمية والمهنية، وكذلك موضحة الأساليب التدخل المهنى وأهم الموجهات التى ارتبط بها الممارس والمشرف فى هذا المجال.

ويمكن إضافة مؤشرات أخرى نوضح مهارة التسجيل وكتابة التقارير طبقاً للمجال الذي يتم فيه التسجيل واستخداماته المختلفة.

المهارة الرابعة: المهارة في اتخاذ القرارات:

عملية اتخاذ القرارات فى الجماعات الصغيرة من العمليات الهامة التى تعتمد عليها ممارسات أخرى مؤثرة فى تحقيق الأهداف حيث أن القرارات التى تتخذ عن طريق الجماعة أفضل من القرارات التى تتخذ بواسطة الأفراد حتى لو

كانوا ذو معرفة جيدة بالمشكلة حيث أن أعضاء الجماعة يستطيعون تعويض القصور أو ضعف ما فى زملائهم لأن الفرد الذي يمتلك معلومات وخبرات واضحة ومحددة يمكن أن يدعم معلومات وخبرات بقية أعضاء الجماعة، بالإضافة إلى أن أعضاء الجماعة يقومون بتوضيح أخطاء بعضهم البعض ومعرفة الحقائق كما يستطيع أعضاء الجماعة إيجاد معلومات أكثر مما لو قام بذلك أعضاء منفردون.

ونناقش تلك المهارة علي النحو التالي:

أولاً: العوامل المؤثرة في جودة القرارات:

تؤثر فى عملية اتخاذ القرارات عوامل متعددة تحدد مدى جودة القرارات وأهميتها ويمكن أن نحدد أهم تلك العوامل كما يلى:

١) المعلومات الكمية والكيفية التى تتم جميعها بخصوص القرارات التى تسعى الجماعة لإتخاذها.

٢) نوع المهمات والأعمال المرتبطة بالقرارات ومدى أهميتها بالنسبة للأعضاء والجماعة.

٣) عملية الاتصال بين أعضاء الجماعة ووضوح الأهداف المرتبطة بعملية اتخاذ القرارات.

٤) القدرات المتميزة لأعضاء الجماعة تؤثر فى اتخاذ القرارات وقد وضح «جوينفلين Grenglen» أن الأعضاء الذين لديهم قدرات عالية مثل إدراك أسباب المشكلات للمصنوعات وتوظيف المعلومات والقيام بالاتصال الآخرين يستطيعون المشاركة فى الوصول إلى قرارات نهائية من خلال الحياة الجماعية.

ولذلك أكتشف «لافلين Lavlin» أنه كلما كانت الجماعة تتضمن فى عضويتها أعضاء لا يستطيعوا تفسير بعض المشكلات أو إنهم غير قادرين على افتراض عوامل قد تؤدى إلى نجاح بعض البرامج فإن وجود هؤلاء الأعضاء يمكن أن يؤثر سلبياً فى صنع القرارات

٥) مدى اهتمام الأعضاء المشتركين فى عملية اتخاذ القرارات وتأكيدهم على أن مضمون تلك القرارات ترتبط باهتماماتهم وخبراتهم الشخصية والمهنية.

٦) التوقعات التى يمكن أن تتحقق نتيجة المشاركة فى اتخاذ القرارات ومدى إمكانية الاستفادة من تلك القرارات بشتى الطرق الممكنة.

٧) مدى توفر الوقت والإمكانيات اللازمة لاتخاذ القرارات والإجراءات المرتبطة بها حتى يتحقق الهدف من تلك القرارات بأشكالها المختلفة.

ثانياً: الطرق المختلفة لصنع القرارات وتنقيل مضمونها:

يتبع الأخصائيون والمشرفون الذين يعملون جمع الجماعات أو فى المؤسسات الاجتماعية المختلفة طرق متعددة **يمكن أن نحددها كما يلي:**

الطريقة الأولي:

اتخاذ القرارات عن طريق الأخصائى أو المشرف الذى يمارس أدواره وهو المسئول عن العمل سواء فيما يتعلق بالجماعات أو المشرف عليهم من أى نوعية محدده فى العمل ويمكن أن نضع بعض الاعتبارات الأساسية الخاصة بهذا الجانب **وهي كما يلي:**

١- اتخاذ القرارات يتم بطريقة فردية حيث أن الشخص الذى سوف يتخذ القرار سوف يفكر فى الموضوع أو المشكلة وبعدها ربما أن يتشاور مع الأعضاء أو المشرف عليهم ثم يصدر القرارات اللازمة وقد تكون تلك القرارات متميزة بالجودة العالية أو قد لا تكون كذلك.

٢- عدم الإحساس بالمسئولية أو المشاركة الواقعية فى الاهتمام مجال العمل أو الإحساس بأهمية الموضوع الذى ارتبط به القرارات التى تم اتخاذها.

٣- الطريقة الفردية تجعل الأفراد يشعرون بالسيطرة أو الديكتاتورية فى التعامل وهذا قد يؤدى إلى الرغبة فى الانسحاب أو عدم الاستمرار فى مجال المشاركة أو النشاط موضوع القرارات التى تم اتخاذها.

٤- استخدام الطريقة الفردية قد يؤدى إلى المقاومة غير المباشرة من الآخرين فى تنفيذ تلك القرارات أو القيام بتنفيذها بالأساليب غير الفعالة فى تحقيق أهدافها.

الطريقة الثانية: استخدام طريقة التصويت:

اتخاذ القرارات عن طريق أغلبية الأصوات يتبع فى اتخاذ القرارات بأغلبية الأصوات من خلال رفع الأيدى فى التعبير اللفظى عن الموافقة أو عدم الموافقة، استخدام بطاقات التصويت المكتوبة **ويتضح أهمية إتباع تلك الطريقة ما يلي:**

١- إتاحة الفرصة المتساوية لجميع الأعضاء بالمشاركة فى التصويت بالتساوى وفى اتخاذ القرارات المناسبة.

٢- يتم الوصول إلى القرارات المناسبة فى الوقت المناسب أسرع مما لو تطلبت عملية اتخاذ القرارات بطرق أخرى.

٢- استخدام طريقة التصويت يحسم التضارب بين الأفكار حيث أن قوة عدد الأصوات هى التى تحدد القرارات المؤثرة.

٤- ترتبط تلك الطريقة بضرورة مناقشة جوانب القرارات المختلفة حتى يتم التصويت بناء على المعلومات والحقائق المرتبطة به.

الطريقة الثالثة: اتخاذ القرارات بالإجماع:

القرار الجماعى هو القرار الذى يوافق عليه كل الأعضاء ومن المحتمل أن يكون هذا القرار مفضلاً من كل الأعضاء. وبالتالى يمكن أن يتميز القرار بالجودة والرضا من أعضاء الجماعة والجماعة ككل.

وأهم الاعتبارات التي يجب مراعاتها ما يلي:

١- يتطلب الوصول إلى الإجماع وقت طويل ربما أطول من الوقت الذى يستغرقه هذا الإجماع فى مناهج ومجالات أخري.

٢- أحياناً لا يمكن الوصول إلى الإجماع الحقيقى مهما كان الوقت الحقيقى الذي تستغرقه المناقشة والسمات الخاصة بالأعضاء الذين يشتركون في اتخاذ تلك القرارات.

٣- قد يتضح بعد الإجماع علي القرارات سطحية المشاركة في اتخاذ القرارات نتيجة عدم رغبة الأعضاء فى معرفة المعلومات والحقائق الخاصة بتلك القرارات أو الاعتماد على آراء البعض الذين نعتبرهم خبراء، أو الاعتماد على آراء القادرة دون البحث والمناقشة.

٤- يتجه البعض إلى اتخاذ القرارات بالإجماع عند عدم توفر البدائل والخيارات المناسبة فى هذا المجال نتيجة عدم البحث اللازم فى العوامل المرتبطة بتلك القرارات، أو عدم توفر المناخ اللازم للوصول إلى المضمون العلمى والأهداف الأساسية المرتبطة بتلك القرارات.

٥- تتطلب طريقة الإجماع الخاصة باتخاذ القرارات ضرورة إتاحة الفرص المناسبة لكى يعبر كل عضو عن رأية تأكيداً من إدراكهم لمكونات القرارات والاتجاهات المرتبطة بها، وبالتالى قد لا يتوفر الوقت والمناخ المناسبين لهذا المجال مما قد يؤدي إلى إتباع الإجماع دون وجود عوامل سائدة لذلك.

أنواع القرارات في ممارسة العمل مع الجماعات والإشراف:

تتعدد أنواع القرارات التى يمكن إتخاذها خلال ممارسة العمل مع الجماعات أو أثناء ممارسة العملية الإشرافية، ويمكن أن نحدد أهم أنواع تلك القرارات علي **النحو التالي:**

النوع الأول: قرارات السياسة العامة:

القرارات الخاصة بالسياسة العامة للعمل مع الجماعات أو فى العملية الإشرافية ويمكن أن تقوم المؤسسات بوضع تلك السياسات أو أن يضع المسئولين عن التوجيه والإشراف تلك القرارات بشرط إعلانها على الممارسين ومعرفتها من كافة الجوانب.

النوع الثاني: قرارات الإجراءات والخطوات المعنية:

القرارات الخاصة بالإجراءات والخطوات المهنية التى يجب اتخاذها لتفعيل الممارسة وأهدافها ويمكن أن يشترك المشرف والممارس وكذلك المسئول عن العمل للوصول إلى أفضل القرارات فى هذا المجال.

النوع الثالث: قرارات المضمون العلمي والمعني الخاصة بالممارسة:

القرارات الخاصة بالمضمون العلمى والمهنى الخاصة بالممارسة المهنية سواء فى العمل مع الجماعات أو فيما يتعلق بالعملية الإشرافية وفى هذا المجال لابد من مشاركة الممارسين والخبراء أن أمكن فى اتخاذ مثل تلك القرارات.

النوع الرابع:

القرارات الخاصة بالبرامج والخدمات المقدمة للأعضاء والمستفيدين مما يتضمنه ممارسة العمل المهنى والإشراف عليه ولذلك من الضرورى مشاركة الأعضاء والمستفيدين مع الممارسين فى هذا المجال.

النوع الخامس: قرارات المواقف التي تواجه الممارسة:

القرارات الخاصة ببعض المواقف التى تواجه الممارسة أو الإشراف ولذلك من الضرورى مشاركة الأفراد الذين لهم الارتباط وبتلك المواقف مثل مشاركة القيادات فى اتخاذ مثل تلك القرارات.

وتختلف تلك القرارات من مجال إلى آخر وكذلك طبقا لطبيعة عملية الممارسة وما يرتبط بها من عمليات إشرافية.

خامساً: المراحل التي تمر عملية اتخاذ القرارات:

ارتبطت عملية اتخاذ القرارات بمراحل متعددة حتى يمكن الوصول إلى القرارات المناسبة للمواقف التى ارتبطت من كافة الجوانب **وأهم تلك المراحل ما يلي:**

المرحلة الأولي:

تحديد الأهداف التى تسعى إليها من اتخاذ تلك القرارات حتى يمكن أن يرتبط موضوعات القرارات بتلك الأهداف، وتحديد الأهداف يمكن أن تكون موجهاً لعملية التصويت عليها.

المرحلة الثانية: تحديد موضوع القرار:

من الضرورى وضوح موضوع القرار وتحديد مضمونه من كافة الجوانب فالقرارات الإدارية تختلف من القرارات المهنية، وكذلك القرارات الخاصة بالسياسة العامة تختلف به القرارات الإجرائية.

ويمكن الوصول إلى تحديد موضوع تلك القرارات من خلال المناقظات والموضوع التى تطرح فيها، والتعبيرات المختلفة التى يستخدمها المشتركين فى اتخاذ القرارات، والاتجاهات الواضحة عند مناقشة القرارات خلال الاجتماعات التى تعقد لهذا الغرض.

المرحلة الثالثة: بناء قاعدة البيانات والمعلومات المتعلقة بتلك القرارات:

يتطلب اتخاذ القرارات ضرورة توفير البيانات والمعلومات الخاصة بتلك القرارات حتى يمكن تكوين الإطار الواضح والتعرف على مكوناتها حقائق ومعلومات خاصة بها.

ومن الضروري الاستعانة بالدراسات والبحوث والتقارير السابقة الخاصة بتلك القرارات حيث أن تلك المحتويات يمكن أن توجه من يشترك في اتخاذا القرارات إلى موجهات قد يكون لها التأثير الواضح في عملية اتخاذ القرارات،

وقد تتوفر تلك البيانات والمعلومات، وقد يتطلب الأمر ضرورة إعدادها وتكوينها حتى يمكن اتخاذ القرارات بما يتناسب مع تلك البيانات والمعلومات التي توصلت إليها.

المرحلة الرابعة: المناقشة والعوامل المؤثرة في موضوع القرار:

يقوم الأعضاء الذين يشتركون في اتخاذ القرار بالمناقشة والحوار حول القرار وأهمية اتخاذه أو عدم اتخاذه **ومن الضروري أن تتضمن تلك المناقشات والحوار الجوانب الآتية:**

١- مضمون الحوار من حيث الموضوع والأهداف والأساليب.

٢- مدى أهمية اتخاذ القرار ومتطلبات تنفيذه.

٣- مدى توفر بدائل لهذا القرار في حالة تنفيذيه.

٤- مجالات اتخاذ وتنفيذ القرار سواء زمنياً، مكانياً، بشرياً.

٥- مدى قوة دوافع أو معايير اتخاذ القرار وتفصيله من قرارات أخرى.

٦- مصادر تفسير أو تأبين القرار سواء من حيث الاستعانة بالخبراء أو الممارسين السابقين والحاليين أو اللجوء للدراسات والبحوث المتخصصة في موضوع القرار.

المرحلة الخامسة: عرض البدائل المناسبة للقرار:

يفضل أن يكون لكل قرار بدائل مناسبة أن أمكن حتى يسهل اتخاذ القرار

فى الوقت المناسب وحتى تكون هناك مرونة فى اتخاذ القرار **ويشترط في تلك البدائل ما يلي:**

١- وضوح العلاقة بين القرار الذي تم اتخاذه وموضوع القرار فى حالة اتخاذ قرار بديل.

٢- ضرورة أن يكون القرار البديل محدد وتم دراسته فى كافة الجوانب.

٣- اتباع أساليب التصويت على اتخاذ القرار البديل وهى نفس الأساليب التى تتبع فى أى حالة أخرى.

٤- ضرورة أن يحقق القرار البدل بعض المزايا التى قد لا تتحق فى القرار السابق.

٥- اختيار القرار البديل ينبع من اقتناع المسئول والمشتركين فى اتخاذ القرار وليس مجرد الوصول إلى القرارات فقط.

المرحلة السادسة: مرحلة التصويت علي القرارات:

يعتقد البعض أنه يمكن اتخاذ القرارات مجرد وعرضها على المشتركين فى عملية اتخاذ القرارات ويرى البعض الأخر ضرورة تشكيل لجنة لإتخاذ القرارات المناسبة ولكن يفضل فى معظم القرارات ضرورة عرض القرارات على الأعضاء المشتركين في مجال العمل والنشاط ومناقشتها وإدارة حوار هادف للوصول إلى رؤية واضحة ومحددة ثم يتبع أحد أساليب التصويت على **القرارمن خلال الأساليب الآتية بعد دراسة ومناقشة القرار:**

١- عرض القرار وإتباع طريقة رفع الأيدي (الأغلبية).

٢- عرض القرار وتسجيل الرأي فى أوراق صغيرة تعد لهذا الغرض ويؤخر بأغلبيته الإسراء (سرية التصويت).

٣- الاتجاه نحو إجماع الآراء معنى ذلك إننا لا نوافق على قرار دون أجماع الآراء آي موافقة الجميع علي اتخاذه وتنفيذه.

٤- إعلان نتيجة التصويت كاملة أمام جميع المشتركين ويمكن إتباع الأسلوب الذي يتناسب مع المرحلة العمرية للأعضاء، وكذلك طبقاً لنظام العمل

المتبع بالمؤسسة بالإضافة إلى مدي أهمية موضوع القرار واتجاهات المشتركين نحوه.

٥- تسجيل كافة الخطوات المرتبطة باتخاذ القرارات - منذ بداية عرض القرارات حتى تحديد مسئوليات تنفيذها بكل دقة ووضوح حتى يمكن الاستفادة منها عن الرجوع إليها عند مواجهة أي مواقف معينة ترتبط بتلك القرارات من أي جانب من الجوانب المرتبطة به.

المرحلة السابعة: تحديد الخطوات وتنفيذ المسئوليات المرتبطة بانقاذ القرار:

يعد تلك الخطوة من الخطوات الهامة التى يجب الاهتمام بها وتحديدها بالشكل المناسب من حيث إن اتخاذ القرار خطوة أساسية فى كافة الأعمال، والبرامج، المشروعات، الأنشطة النوعية على اختلافها، **ولكن يجب أن نراعي:**

١- أهمية اتخاذ القرارات تتضح عند القيام بتحديد الخطوات والمسئوليات اللازمة لهذه القرارات لأن ذلك هو العائد من كافة الخطوات السابقة ولذلك **يجب أن نراعي ما يلي في هذا المجال:**

أ - تحديد الخطوات ارتباطاً بالمضمون والمحتوى المحدد فى القرار أي تحويل مكونات القرار إلي خطوات يمكن تنفيذها بدقة.

ب- يجب أن يتوفر فى تلك القرارات المسئوليات والأعمال التى يجب القيام بها فى مجال القرارات التى تم اتخاذها.

جـ- الخطوات ترتبط بالأشخاص الذين سوف يقومون بتنفيذها وبالتالى يجب تحديدهم ووضع متطلبات قيامهم بخطوات تنفيذ القرار.

د - ضرورة ربط خطوات تنفيذ القرارات بالعوامل الزمانية والمكانية والبشرية.

هـ- تحديد وسائل وأساليب المتابعة والتقويم سواء كل خطوة أو فى نهاية تنفيذ القرارات وتحقيق أهدافها.

سادساً: المشكلات التي تواجه عملية انقاذ القرارات:

تواجه عملية اتخاذ القرارات مشكلات متعددة فقد تعوق الوصول إلى القرارات المناسبة، **ويمكن أن نحدد أهم تلك المشكلات علي النحو التالي:**

النوع الأول من المشكلات:

المشكلات الراجعة إلى شخصية المسئول عن عملية اتخاذ القرارات والتى يمكن أن تبدو فى الأنماط التالية:

١- نمط الشخصية المسيطرة الذي يرغب دفع الأعضاء والتخاذ قرارات معينة.

٢- نمط الشخصية السلبية الذي يترك الأعضاء دون توجه حتى لا يتحمل أي مسئولية عند اتخاذ القرارات.

٣- نمط الشخصية العدوانية والعصبية وقد يؤدي ذلك إلي:

أ) عدم رغبة الأعضاء للمشاركة فى اتخاذ القرارات مهما صمته وحدوث صراعات متتالية خلال مراحل المشاركة فى عملية اتخاذ القرارات.

ب) انخفاض معدل التفاعل فى عملية المناقشة والدراسة لموضوعات القرار.

٤- نمط الشخصية السطحية وهى غير القادرة على مناقشة الأعضاء في القرار وتوضيح البيانات والمعلومات اللازمة لدراسة تلك القرارات وبالتالى قد تستعين تلك الشخصية بالآخرين وتعمل على استخدامهم للتأثير فى الأعضاء لاتخاذ القرارات اللازمة.

٥- نمط الشخصية المترددة: تلك الشخصية تؤثر بشكل سلبى واضح فى عملية اتخاذ القرارات حيث يساعد الأعضاء على مناقشة القرارات، والبعض قد يتخذ القرارات ولكن يتراجع عن تنفيذها نتيجة القلق من تحقيق النجاح أو المخاوف من مواجهة بعض عوامل تؤدي للفشل.

٦- نمط الشخصية الناقدة بسخرية.

النقد عملية لها فوائدها الواضحة في حالة ارتكازها علي الفحص المنظم للمعلومات والحقائق علي أساس الأدلة المنطقية **ولكن من الضروري مراعاة أى النقد يوجه إلي جانب من الجوانب الآتية:**

أ) المعلومات التي حصلت عليها.

ب) الحقائق التي يستفيد عليها موضوع القرار.

جـ) الأفكار التي يطرحها الأعضاء والخبراء.

د) البيانات التي هي بمثابة المواد الخام التي يبني عليها القرار.

خـ) الاستنتاجات التى يمكن الوصول إليها فى إطار المكونات السابقة والاستنتاجات هو الرأي الذي يتعدى ما يحدث بالفعل فهو ينتقل مباشرة من الحقيقة إلى النتيجة ولكن قد يحدث أن المسئول عن اتخاذ القرارات سواء كان قائد جماعة أو أخصائى أو مشرف فإنه ينقد كل هذه الجوانب معاً ولا يفرق بين الحقيقة والبيانات والمعلومات وغيرها ومثالاً لذلك فالحقائق لا يمكن إهمالها أو النظر إليها نظرة غير مناسبة لأن الحقائق ترتبط بالواقع الفعلى والإحصائيات والمستندات **ولذلك من الضروري مراعاة استخدام النقد في إطار العوامل الآتية:**

١- استخدام النقد في الموضوع أو الجانب الذي يتطلب ذلك علي أن يتم بأسلوب بناء.

٢- استخدام الأساليب التى تراعى فيها الاحترام والتقدير والثقة فى أهمية مراعاة جانب النقد.

٣- اختيار الوقت المناسب للنقد.

٤- مراعاة ارتباط الجانب النقدى موضع رؤية جديدة للموضوع وعرضها فى شكل مقترحات.

٥- عدم التسرع بالنقد ولكن التهيئة المناسبة له.

٦- مشاركة الأعضاء فى موضوع النقد ومناقشته معهم حتى يمكن تأثير وجهة النظر النقدية.

وعند مراجعة الأنماط الشخصية الناقدة والتى يمكن أن يكون لها تأثير سلبى سوف نجد العديد بالإضافة إلى ما ذكر سابقاً من أنماط شخصية مؤثرة أيضاً الشخصيات المؤثرة إيجابيات فى عملية اتخاذ القرارات.

النوع الثاني من المشكلات: المشكلات الراجعة للعلاقات:

والعلاقات عبارة عن روابط اجتماعية ناتجة عن الفاعل الاجتماعى بين مجموعة من الأفراد يرتبطون معاً بهدف مشترك محدد يسعون إلى تحقيقة

بإتباع أساليب مختلفة بالإضافة إلى تلك العلاقات وأنواعها تختلف من مجال إلى مجال آخر طبقاً لمراحل العمر والمستويات الاقتصادية والاجتماعية والخصائص السكولوجية **ويمكن أن نوضح أهم أنواع العلاقات التي قد تؤثر سلبياً في اتخاذ القرارات:**

١) العلاقات غير المحددة للمسئوليات والأدوار.

٢) العلاقات غير المستقرة بين الرئيس والمرؤوس.

٣) العلاقات غير الرسمية التى قد تكون فى اتجاه معاكس للاتجاه الرسمى.

٣) العلاقات غير الرسمية التى قد تكون فى اتجاه معاكس للاتجاه الرسمى.

٤) العلاقات التى تحقق مصلحة ذاتية دون المصلحة العامة.

٥) العلاقات النمطية التى تمارس أدوارها وأساليبها بطريقة روتينية وجملة غير قادرة على التطور مع المواقف المختلفة.

٦) العلاقة الديكتاتورية التى تصدر الأوامر والتعليمات فقط.

النوع الثالث من المشكلات: المشكلات الناتجة من الصراعات:

يحدث الصراع في مختلف مجالات العمل والصراع ينتج من الانقسامات الحادة التى تتكون من ميادين العمل أو بين مجموعة تعمل معاً فى مؤسسة تسعى إلى تحقيق أهداف محددة.

ويمكن أن نحدد بعض أنواع الصراعات التى يمكن أن تساهم **في تكوين صعوبات تواجه اتخاذ القرارات وهي على النحو التالي:**

النوع الأول: صراع المصالح الشخصية:

وهو الصراع الذى يرتبط أساساً بتحقيق مصالح شخصية وبالتالى يعارض كل شخص على ما يتم من عمل إذا كان غير مرتبطاً بأهدافه ومصالحه الشخصية وبالتالى قد تتعارض المصالح ويحدث الصراع الذي قد يؤدي إلي تعطيل اتخاذ القرارات المناسبة.

النوع الثاني: الصراع الفكري بين المشتركين في فريق:

العمل الذي يكلف باتخاذ القرارات وهذا يوضح أن كل فرد لديه الفكر

الخاص ولكن قد يحاول فرض أفكاره علي الآخرين حتى يؤثر فى اتخاذ القرارات بالشكل الذي يرغبه **وقد أخذ الصراعات الفكرية أشكال مختلفة من بينها:**

١- سيطرة أفكار معنية على باقي ما يقدمه الأفراد من أفكار.

٢- مهاجمة الأفكار بعضها للبغض الأخر.

٣- إهمال بعض الأفكار لعدم الرغبة فيها.

٤- المقارنة الفكرية رغبة في مواجهة أفكار للأفكار الأخرى بناء على إيضاح ما يتضمنه من جوانب مثل الأهمية والتأثير الواضح في اتخاذ قرار معين في الوصول للهدف.

النوع الثالث: الصراع الضمني:

وهو الصراع الذي قد لا يكون واضحاً وظاهراً ولكن يمكن الإحساس به والتأكد من جودة نتيجة سلوكيات معينة ومظاهر تتعلق بتأثيرة فى عملية اتخاذ القرارات المناسبة.

والصراع الضمني هو الصراع الذى يحدث بين أفراد يتجهون لاتخاذ قراراً معين ولكن لا يعبر الأفراد من ذلك الصراع بصورة واضحة ومعلنة ويتضح من خلال إختلاف الآراء، ومحاولة سيطرة فرد أو أفراد على باقى الأفراد أو التأجيل المتزايد لاتخاذ قرار معين **ويمكن أن نوضح بعض أشكال الصراع الضمني علي النحو التالي:**

١- الرغبة فى التفصيل المتزايد للقرارات التى يسعى البعض للحصول عليه خلال المناقشة وحث الأفراد علي ذلك ومناقشة إجراءات تنفيذها، وبالتالى محاولة رفض باقى القرارات التي لا يتم وضع التفصيل المناسب بها.

٢- امتناع بعض الأفراد عن حضور اجتماعات مناقشة قرارات معينة حتى يتم تعطيل اتخاذ تلك القرارات.

٣- تقديم بعض الأفراد طلبات خاصة بتأجيل مناقشة بعض القرارات بحجة الدراسة الحصول على القوانين المنظمة لها أو استطلاع رأي خبراء القوانين فى هذا المجال.

٤- انقسام الأفراد إلى مجموعات صغيرة ولك مجموعة تقدم مبررات معينة مما يصعب معها الوصول للقرارات المناسبة للأهداف التي يسعى الأفراد لتحقيقها.

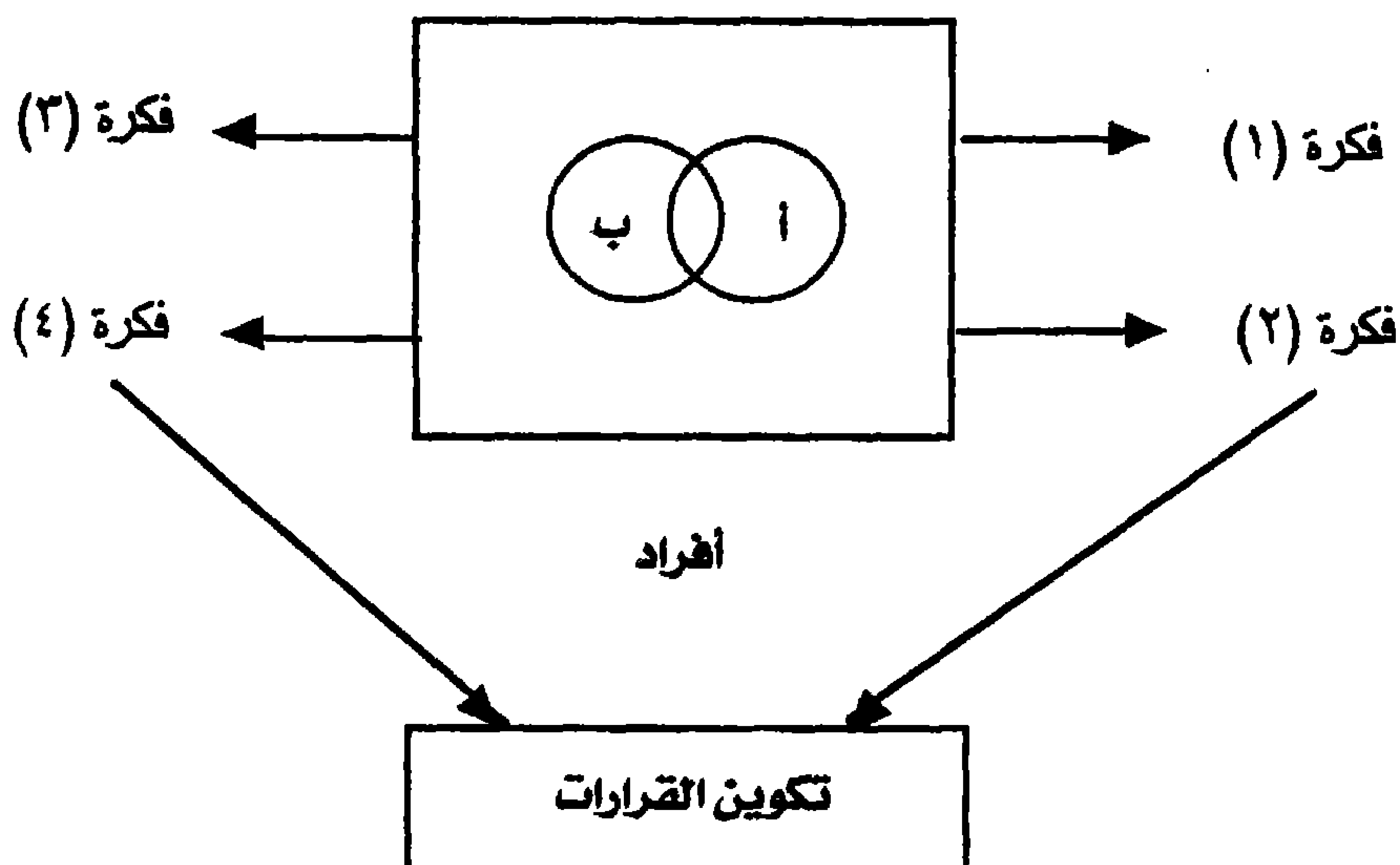
٥- انسحاب بعض الأفراد أثناء عملية التصويت على اتخاذ القرارات ربما بدون تقديم المبرارات الداعية لذلك السلوك وعدم تفسيره بأي صورة من الصور الممكنة في هذا الإطار.

سابعاً: الأساليب المناسبة لمواجهة صراعات اتخاذ القرارات:

يمكن أن نعرض بعض الأساليب المناسبة لمواجهة الصراعات التى قد تواجهنا عند اتخاذ القرارات المختلفة وهي على النحو التالى:

الأسلوب الأول: التركيز علي الموضوعات ونقاط الاختلاف:

يجب مناقشة الموضوعات أكثر من التركيز علي الأشخاص الذين يقدمون تلك الخلافات، أن الهدف هو توضيح مكونات القرارات والمحتويات الخاصة بكل قرار وأهمية اتخاذها وبالتالى ليس الهدف هو تأييد شخص أو عدم تأييده بل الهدف هو موضوع القرار وأهمية.



شكل يوضح كيفية اتخاذ القرارات

الأسلوب الثاني: القرارات البديلة:

أي الوصول إلى قرارات بديلة تحقق نفس الأهداف التى من المفروض أن تحققها القرارات الأساسية التى كان يجب اتخاذها مثل قرار القيام بمرحلة إلى مكان (أ) ويمكن القيام بنفس المرحلة إلى مكان آخر (ب) و أ، ب فى مناطق أثرية مشتركة فى نفس الهدف الأساسى من القيام بالمرحلة وبالتالى عندما يصعب القيام بالمرحلة إلى المكان (أ) يمكن القيام بالمرحلة إلى مكان (ب).

الأسلوب الثالث: مواجهة الصراعات بالتفسير والتوضيح وليس بالدفاع أو المهاجمة:

والتفسير هو بيان ما تتضمنه تلك القرارات من عوامل ومتغيرات قد تكون غير واضحة وكيف تتفاعل مع بعضها وتؤدى إلى نتائج معينة، كذلك فإن هناك أمور غير واضحة لا يدركها البعض وتحتاج إلى شرح لمكوناتها وتأثيرها مما قد يؤدى إلى تقليل الصراعات أو التخفيف من حدتها والاتجاه نحو الاتفاق قدر الإمكان ومن الضرورى إتاحة العرض المناسب لمناقشة تلك الصراعات والاستماع فى كافة الآراء الخاصة بها رغبة فى مواجهتها بالطرق السلبية.

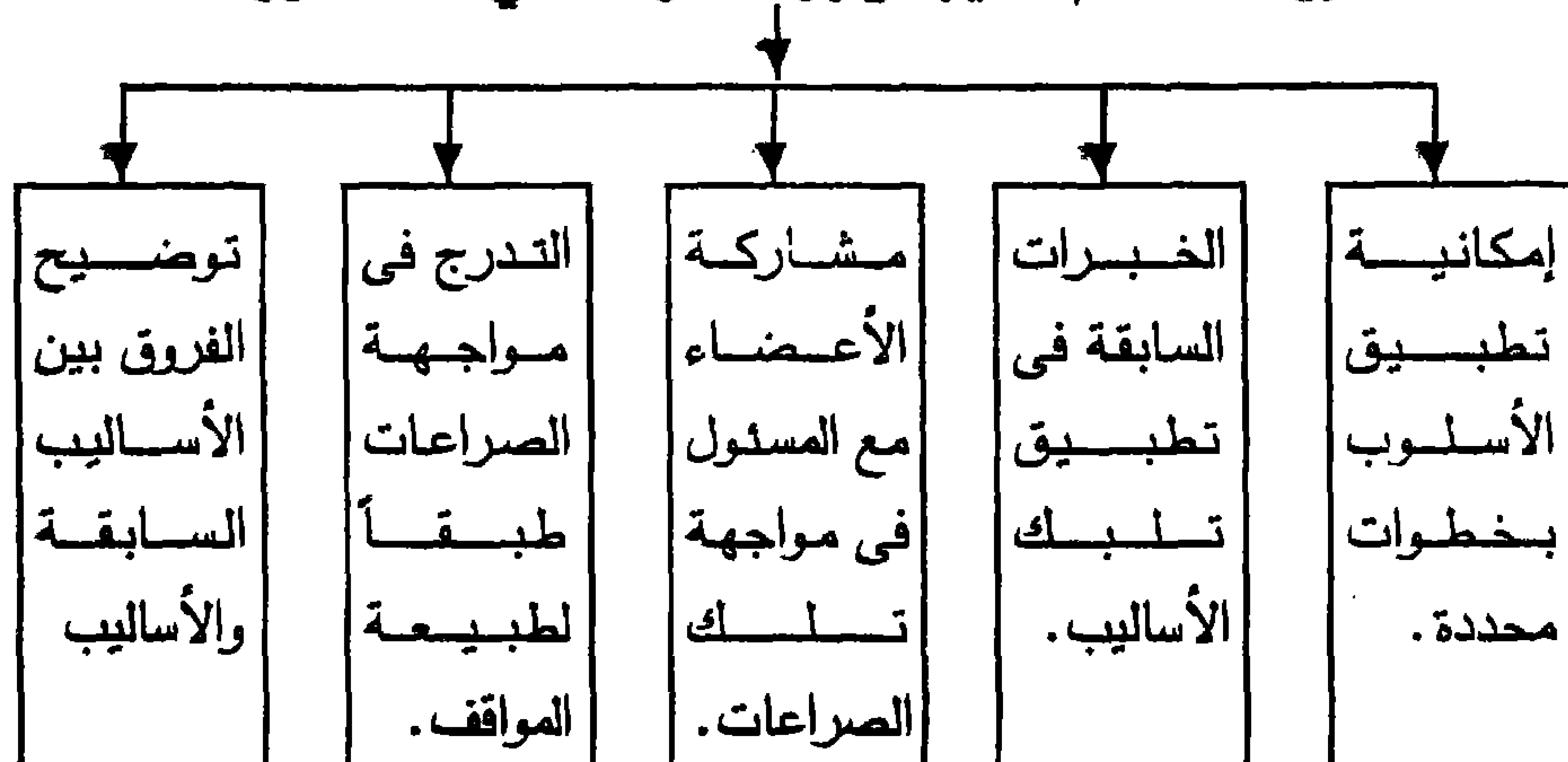
الأسلوب الرابع: إستخدام المعايير الموضوعية:

والمعايير الموضوعية هى القواعد أو المحددات التى تم وضعها عن طريق الخبراء والمؤسسات المتخصصة فى عمل معين أو فى ميدان من الميادين الأساسية للمارسة وتعد مصدر أساسى للاستفادة من المعايير المتبعة فى اتخاذ قراراً معين مثل اتخاذ قرار خاص بالاحتياجات التدريبية لبعض الممارسين، وتقنين أهمية القيام بدراسة ميدانية، والمعايير الخاصة بجودة الممارسة المهنية للمارسين فى مجالات معينة مثل رعاية الشباب.

الأسلوب الخامس: استخدام النماذج والأمثلة العملية:

أن استخدام النماذج التى تتعلق بالقرارات التى تتشابه أو تماثل القرارات التى ترغب اتخاذها يمكن أن تؤدى إلى إيضاح بعض الأمور أو الجوانب الغامضة لدي البعض أو إنها قد تكون عامل جذب للموافقة على نفس القرار

الحالى الذى يشابه مع القرار الذي يتضمنه النموذج الذي تم تقديمه للأفراد الذين يشتركون فى عملية اتخاذ القرار.



المهارة الرابعة: مهارة العرض والتقديم:

مهارة العرض والتقديم من المهارات الأساسية فى عمليات، التفاعل، الاتصال، التعليم، والإشراف وغيره من العمليات التى تركز على التعامل مع الفئات المهنية التربوية والاجتماعية المختلفة.

ولكي تقدم عرضاً ناجحاً بكل المعايير يجب مراعاة توفير الجوانب الأساسية الآتية:

الجانب الأول:

أولاً: العناصر الأساسية لمهارة العرض والتقديم:

العنصر الأول:

تحديد الأهداف من العرض الذي تقوم به ترتبط الأهداف التى تسعى إليها الأفكار المكونة لدينا ومدي فهمنا لها وكيفية تنفيذ تلك الأفكار عملية وما هو ارتباط الأفراد الذين تتعامل معهم بتلك الأفكار وهل هى التى تحقق ما نسعى إلى الوصول إليه من تكوين خبرات ومهارات لهؤلاء الأفراد.

وهناك العديد من الموضوعات التى نقدمها ونعرضها على الآخرين لا تحقق النجاح المرغوب وذلك بسبب أن مقدم تلك الموضوعات لم يكن واضحاً متسلسلاً في عرضه. وحتى يكون الهدف المحدد مرتبطاً بالموضوعات التى تعرضها يجب مراعاة ما يلى:

١- مدى وضوح الأفكار وربطها بالأهداف التي نسعى إليها.

٢- الفهم الدقيق والتفصيلى للموقف الذى يرتبط بما نسعى إليه من أهداف.

٣- ملائمة الأسلوب المتسع المستخدم فى العرض وهل تحقق الهدف منه عن إتباع المناقشة مدى أهمية، الأسئلة المستخدمة استخدام النماذج بطريقة مشوقة.

٤- تبسيط الهدف وتحديد كيفية الوصول إليه من خلال الموضوعات التى نعرضها على من تعامل معهم أو نشرف عليهم.

٥- ربط الخبرات الميدانية بالأفكار التى تكونت لدينا وكيفية تحقيقها للأهداف التى نسعى إليها.

٦- تنوع جوانب عرض الموضع (إجرائى - مفاهيم - نتائج متوقعة كلها أمكن).

العنصر الثاني: تقدير وتحديد الاحتياجات والاهتمامات:

أن مهارة عرض وتقييم أي موضوع أو قرار معين للفئة المستهدفة يتطلب ضرورة الحصول علي معلومات كافية بقدر الأفكار عن الفئات المستهدفة من العرض الذي تقوم به. ومن الضروري أن تكون المعلومات التي تحصل عليها عن الفئة المستهدفة **تتضمن ما يلي:**

١- المستويات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للفئة المستهدف التى يتم العرض وحضورها.

٢- علاقة الفئة المستدهفة بما يقدمه من يعرض الموضوع أو القرار حتى يصلون على خدمات مرتبطة، أو من يعرض يشرف عليهم فى العمل.

٣- ضرورة التعرف علاقة ما نعرضه بالاهتمامات الفئة التى نتعامل معها.

٤- التعرف على المجالات التى يشتركون فيها ومتطبات تلك المشاركة سواء من الناحية الإنسانية وكذلك من الناحية المهنية.

العنصر الثالث: متطلبات العرض وما نقدمه من موضوعات:

لكل موضوع أو عرض من فكرة معينة متطلبات أساسية يجب أن نعدها حتى يمكن أن نحقق عرضت ناجح لكل ما تقوم به **ويمكن أن تكون تلك المتطلبات على النحو التالي:**

١- متطلبات خاصة بالمعرفة الخاصة بموضوع العرض.

٢- متطلبات خاصة بالأسلوب الذى سوف يستخدم فى العرض والتقديم للموضوعات التى يتم عرضها.

٣- متطلبات خاصة بالفئة المستهدفة من حيث تهيئتهم للعرض الذي سوف يقدم لهم.

٤- متطلبات مرتبطة بأهمية الموضوع للفئة المستهدفة من الجوانب المختلفة.

العنصر الرابع: النماذج التوضيحية والشارحة لموضوع العرض المقدم للفئة المستهدفة:

يفضل استخدام نماذج معينة لتوضيح مضمون الأفكار والحقائق التى يتم عرضها على الفئة المستخدمة وتحديد ما هى النماذج المناسبة فى هذا المجال.

مثل: لو عرض المشرف على الأخصائيين الاجتماعين بعض الأفكار الخاصة بموضوعات خاصة بالمناقشة لبعض الأفكار الخاصة بموضوعات خاصة معينة خلال بالمناقشة ألجماعهية مثل الوقاية من الإدمان. المحافظة على البيئة وغيرها.

وبالتالى يمكن عرض نموذج يتضمن مثل هذه الموضوعات وكيفية القيام بالمناقشة وتنظيمها من مختلف الجوانب ويفضل التدريب والتأكيد من كيفية استخدام النموذج وكيفية عرضه على الفئة المستخدمة.

ونذكر فيما يلي أنواع بعض النماذج التي يمكن استخدامها ويعرض بعض الموضوعات كما يلي:

النوع الأول: نموذج مقترح لممارسة الموضوع الذى يتم عرضه.

النوع الثاني: نموذج سبق ممارسته ومعرفة مراحل ممارسة ورد الفعل الناتج من ممارسة هذا النموذج.

النوع الثالث: نموذج مثالى تم وضعه عن طريق الخبراء الذى يتميزون بالتقنيات والخبرات الدقيقة.

النوع الرابع: نموذج ناتج من البحث والدراسة العلمية أي أنه تم الوصول إليه من خلال إتباع خطوات البحث العلمى الدقيقة.

النوع الخامس: نموذج مؤسسى حيث ترتبط المؤسسات من ممارستها للأعمال والبرامج الخاصة بها مثل نماذج العمل مع الأطفال المعاقين ذهنياً، نماذج علاج المدمنين لبعض أنواع المخدرات بصفة خاصة.

النوع السادس: المجال الزمني والمكاني للعرض: ويفضل ضرورة اختيار الوقت المناسب لعرض الموضوعات والأفكار الخاصة بالقرارات حيث أنه يفضل العرض فى بداية بعض الاجتماعات أو فى نهايتها أو قد تفضل العرض بعد المشاركة فى برامج معينة وبالتالى لابد من مراعاة قواعد معينة لتحديد المجال الزمانى للعرض.

وكذلك فإن المجال المكانى يمكن أن يحدد حسب طبيعة موضوع العرض فقد يتم العرض فى مكان الممارسة الفعلية حتى يكون هناك علاقة وثيقة بين الأفكار ومكان تنفيذها أو أن العرض قد يكون فى مكان يتناسب مع التركيز لاستقبال ما يتم عرضه وتكوين الموضوع من خلال الأفكار التى تحصل عليها المستفيدة.

النوع السابع: الملاحظة المتتابعة أثناء عرض الأفكار والحقائق الخاصة بالموضوع والملاحظة هى جمع الحقائق أثناء مشاهدتها فى الواقع بعد القيام بعلم معين أو جذب الانتباه بفكرة واضحة ومن الضرورى مراعاة الجوانب الآتية فى الملاحظة.

١) ملاحظة رد فعل المستفيدين لكل موقف يتم فيه عرض جانب معين من جوانب الموضوع.

٢) ملاحظة التعبير اللفظى وغير اللفظى بعد عرض جانب معين من مكونات الموضوع.

٣) محاولة تفسير ما يتم ملاحظته حتى يمكن الاستفادة من تلك التعبيرات وما يرتبط بها من أفكار حتى يمكن مراعاة تأثير تلك التعبيرات فى خطوات العرض القادمة.

٤) من الضرورى أن تتم الملاحظة حول جوانب متعددة مثل رد فعل المستفيدين، مدي استمرارية تقديم الأفكار أو الخبرات حول موضوع العرض ومن الضرورى الاستفادة من تلك الملاحظات فى الاستفادة نحو تعديل ما يتم عرضه أو استمرارية استخدام نفس الأسلوب المتبع فى العرض.

الجانب الثاني:

المراحل الأساسية التى يتم عن طريقها عرض الموضوعات والقرارات الأساسية فى العمل.

فيما يلي أهم المراحل الأساسية في مهارة العرض والتقديم كما يلي:

المرحلة الأولي: تحديد الصف الأساسي من العرض والتقديم للموضوع الذي يمكن أن يكون شكل من الاشكال الآتية:

١- الإطلاع على الموضوع والقرارات المرتبطة به.

٢- توضيح الأسباب الدافعة للقيام بالعمل أو اتخاذ قرارات معينة.

٣- استقطاب المستفيدين نحو الموافقة لموضوع أو قرار معين.

٤- التركيز على جوانب معينة قد تؤدى إلى مشكلة معينة يتطلب الأمر ضرورة حلها.

٥- جذب الانتباه لإتباع نظام جديد فى العمل قد يحقق نتائج أفضل من النظام السابق.

المرحلة الثانية: العرض المتتابع للموضوع الذي يتضمنه القرار:

يفضل فى عرض الموضوعات والقرارات عرضها بطريقة متتابعة ولا تعرض بطريقة كلية حتى لا تؤثر تأثير سلبياً فى المستفيدين، بشرط توضيح أسباب ودوافع كل حقيقة معينة وكيفية الاستعانة بها ومن الضرورة تجميع الأفكار المتتابعة وربطها بالموضوع الأساسى وكذلك بالقرار الذى يمكن اتخاذه ويمكن أن نطرح كل جانب المناقشة حتى عن الانتهاء من هذا الجانب يمكن الانتقال إلى الجوانب آخر الانتهاء من كافة الجانب وبالتالى تضم الصورة الشاملة للموضوعات التى يمكن أن تؤدى إلى اتخاذ القرارات المناسبة.

المرحلة الثالثة: استقبال ردود الأفعال المختلفة:

عند عرض الموضوعات والأفكار المختلفة بشكل متتابع وفى تسلسل منطقى وترتيب واضح ومحدد، من الضرورى استقبال ردود الأفعال المختلفة من كافة المستفيدين أو المشرف المشتركين فى الموقف الذى يتم عرض الموضوعات أو القرارات وكذلك عرض المهام المرتبطة بالقرار جداً ويجب التعرف على الجوانب الآتية خلال ردود الأفعال **كما يلي:**

١) رد الفعل الذى يتضح فى الحقائق والأفكار التى تتمثل فى آراء وأفكار المستفيدين المرتبطة بموضوعات = القرارات.

٢) رد الفعل فى المشاعر التى يعبر عنها المشتركين فى الموقف سواء كانت مشاعر سلبية أم إيجابية.

٣) رد الفعل فى الاستجابات الموقفية الناتجة نحو كل جانب من جوانب العرض الذى تم تقديمه للفئة المستهدفة.

٤) رد الفعل الواضح فى اتباع النظام المتبع فى عرض الموضوع أو الأفكار وعدم المقاطعات المستمرة أو الانسحاب من مجال العرض والتقديم.

المرحلة الرابعة: تحديد النتائج التي تم الوصول إليها بعد العرض والتقديم:

من الضرورى بعد العرض والتقديم تحديد بعض النتائج التى تم الوصول إليها **والتي يمكن أن تأخذ أحد الأشكال الآتية:**

الشكل الأول: الفهم الجيد لموضوعات العرض والتقديم الذى تمت به واستقبال الفئة المستهدف له.

الشكل الثاني: التفاعل الجيد بين من يقدم العرض الخاص بالموضوعات المحددة وتكوين أفكار وآراء جديدة بناء على تم عرضه.

الشكل الثالث: اقتراح الأعضاء للقيام ببعض الأدوار أو المسئوليات المرتبطة بموضوع العرض وما تم تقديمه.

الشكل الرابع: التساؤلات المنطقية الواضحة والمحددة فيما يتعلق بجوانب الموضوع والأفكار المرتبطة به.

الجانب الثالث: القواعد الأساسية للعرض الناجح:

١) يجب أن يكون يقدم العرض الذى تقوم به بدون قراءة أو حفظ حيث أنه يعطى فرصة للملل لمن يستقبل هذا العرض أو يحصل عليه.

٢) يمكن استخدام بعض الأساليب التى قد تساهم فى نجاح العرض **وهي كما يلي:**

الأسلوب الأول: التعريفات ويمكن وضع بعض التعريفات التى تؤدى للمرح فى البداية تم تحديدها بدقة.

الأسلوب الثاني: الجمل المباشرة وهى جمل تعبر عن نفسك وتكون جمل مفيدة وواضحة.

الأسلوب الثالث: التشبيهات وهى من أجل أن تكون وجهة النظر واضحة ويجعل المستفيدين يتذكرون تلك التشبيهات مثل تشبيه أولاً بالخزان الكبير الفارغ والذى لا يستفيد منه أحد بل أنه مع الوقت يعتبر من النفايات فى حالة عدم الاهتمام به وتنظيفه وعند تنظيمه وأن يكون مملوء بالخبرات والممارسات يمكن الاستفادة منه بشتى الطرق والأساليب.

الأسلوب الرابع: الإحصاءات الممكنة والمتوفرة لدينا لأنها تجعل العرض أكثر جذباً للمستفيدين ويسهل فهم مضمون العرض وما يتضمنه من حقائق وقرارات.

الأسلوب الخامس: الأولويات والأهمية وهي من الأساليب التي تدعم ما يتم عرضه مع التركيز عليه وهذا يجعل الفئة المستهدفة تتابع ما يتم عرضه.

٣) المشاركة بين من يقوم بالعرض والتقديم وبين من يستقبل العرض حتى يمكن تبادل وجهات النظر وتكوين الثقة الهامة بينهما.

٤) التعادل عوامل المقاومة نتيجة ما يتم عرضه من الضرورى التعرف به علاقات المقاومة التي يمكن أن تتضح الجوانب الآتية:

أ) الجاذبية إلى جانب معين دون غيره.

ب) التحدى فى طرح الأسئلة والتعلميات.

جـ) الصعوبات فى الحصول على الاستجابات.

د) عدم معرفة كيفية المشاركة.

هـ) عدم المبادرة مثل طلب متطورع ليتوجه للمنصة ولا يتحرك أحد من الحاضرين.

وللتغلب علي المقاومة أثناء العرض يمكن لمن يقوم بالعرض والتقديم اتباع ما يلي:

أ – القيام بالأفعال المختلفة خلال المواقف السابقة المختلفة مثل رواية قصة قصيرة أو ذكر مقولة لها مدلول معين.

ب– محاولة عدم الانفعال لما صدر من المستفيدين خاصة الانفعال السلبى.

جـ– إتاحة الفرص المناسبة للمشاركة والإجابة على الأسئلة ولتقديم الاستجابات الممكنة.

٥) المستفيدون يعبرون عن انطباعهم بطريقة لفظية وغير لفظية لابتسامه، والسرور أثناء الاستماع لما يقدمه المسئول عن العرض التقديم، ويمكن ملاحظة الأسلوب الذى يتبع فى طرح الأسئلة وكذلك عند تقديم التعليقات مما يوضح مدى التأثير الواضح الذى تحقق نتيجة العرض والتقدم.

٦) عرض ما تم الحصول عليه من معلومات وقرارات بشكل منظم بعد العرض

والتقديم والتأكيد عن أهمية ما توصل إليه الأفراد الذين حصلوا على الحقائق والأفكار المختلفة. حيث أن التذكر بالشكل الكامل والمنظم والذى يرتبط بالانفعال الواضح يعد مؤشر لما تحقق من فوائد نتيجة العرض التقديم.

الجانب الرابع: مؤشرات العرض الناجح للموضوعات والقرارات:

١) تكوين الإنطباعات الأولية للعرض والتقديم حيث أن الانطباعات الأولى قد تستغرق دقائق منذ بداية العرض وتعد الانطباعات الأولى من المقومات الهامة لنجاح العرض لأنه يصعب تغييرها بصورة كلية فيما بعد.

٢) المناخ الاجتماعى الذى يعتمد على الود والحدود المناسبة للعرض والتقديم.

ويسعى البعض إلى اتاحة الفرصة لتكوين المناخ الاجتماعى المناسب من خلال إستخدام الفكاهة كوسيلة من وسائل جذب انتباه الحاضرين لاستشارة انتباه كل من يحضر عملية العرض والتقديم.

٣) طرح الأسئلة والتعليقات يتبادل من يقوم بالعرض ومن يستقبل العرض استخدام الأسئلة كمؤشر لمدى نجاح العرض والتقديم أو عدم نجاحه وقيام من يقوم بالعرض بطرح الأسئلة المعينة فى بداية العرض يمثل بداية للتفاعل وليس مجرد وبالتالى من الضرورى أن تكون الأسئلة جاذبة ومشوقة لمتابعة عرض الموضوع.

مثال: ماذا يتوقع المستفيدين أو المشرف عليهم أن يحصلوا عليه من العرض والتقديم للمضنووع أو للقرار ويفضل استخدام الأسئلة على ألا تكون إجابة السؤال الذى تقوم بطرحة إجابة نسبية يمكن أن تختلف من فرد وأخر.

مثال: ماذا نتوقع من اكتساب المهارات العمل مع القيادات المحلية والأسئلة التى تعد مؤشر لنجاح العرض والتقديم يجب أن تتميز بما يلى:

أ) سؤال يعبر عن تأكيد ما توصل إليه الأفراد من حقائق ومعلومات خاصة بموضوع العرض.

ب) سؤال يؤكد أهمية موضوع القرار أو الموضوع الذى يتم طرحه،

جـ) سؤال يعبر عن مدى أهمية استمرار عرض الموضوع بالأسلوب المتبع لفاعلية الأسلوب المتبع الآن.

٤) الرغبة في تحديد إجراءات بتنفيذ ما تم عرضه وتقديمه أي الانتقال من العرض إلى الإجراءات بطريقة عملية، ويؤكد ذلك أن الأفراد قد أدركوا أهمية ما تم عرضه وتقديمه وتحقيق توقعات توضح إمكانية الاستفادة بما تم عرضه وبالتالي يمكن تحديد الجوانب الإجرائية بشكل منظم وبترتيب واضح ومحدد مما يؤكد أن هناك استفادة مباشرة لم تم عرضه.

٥) تقديم الخبرات والتعليقات المرتبطة بموضوع العرض وما يتم تقديمه.

يقوم بعض المتفيدين كرد فعل لما تم عرضه بتقديم خبراتهم المرتبطة بموضوع العرض وما تم تقديمه رغبة منهم في الاستفادة من تلك الخبرات وتأكيد أهمية ما توصلنا إليه، كما أن التعليقات المختلفة التي تعبر عنها الأعضاء أو المستفيدين تشكل مؤشر واضح لما توصلنا إليه من حقائق واضحة ومحدده خاصة بموضوع أو قرار معين.

٦) الاحترام والتقدير لما يتم عرضه وتقديمه.

من الواضح أن الاحترام لم يتم الاستماع عليه أثناء العرض والتقديم وكذلك فإن كلمات التقدير التي يستخدمها من يشتركون في حضور اجتماعات العرض سواء كانت في موقف محدد أو مواقف متعددة فإنها تعبر بشكل واضح عن رد الفعل الإيجابي لما تم عرضه ومن أشكال الاحترام والتقدير ما يلي:

١- القبول الواضح لما تم عرضه وتقديمه.

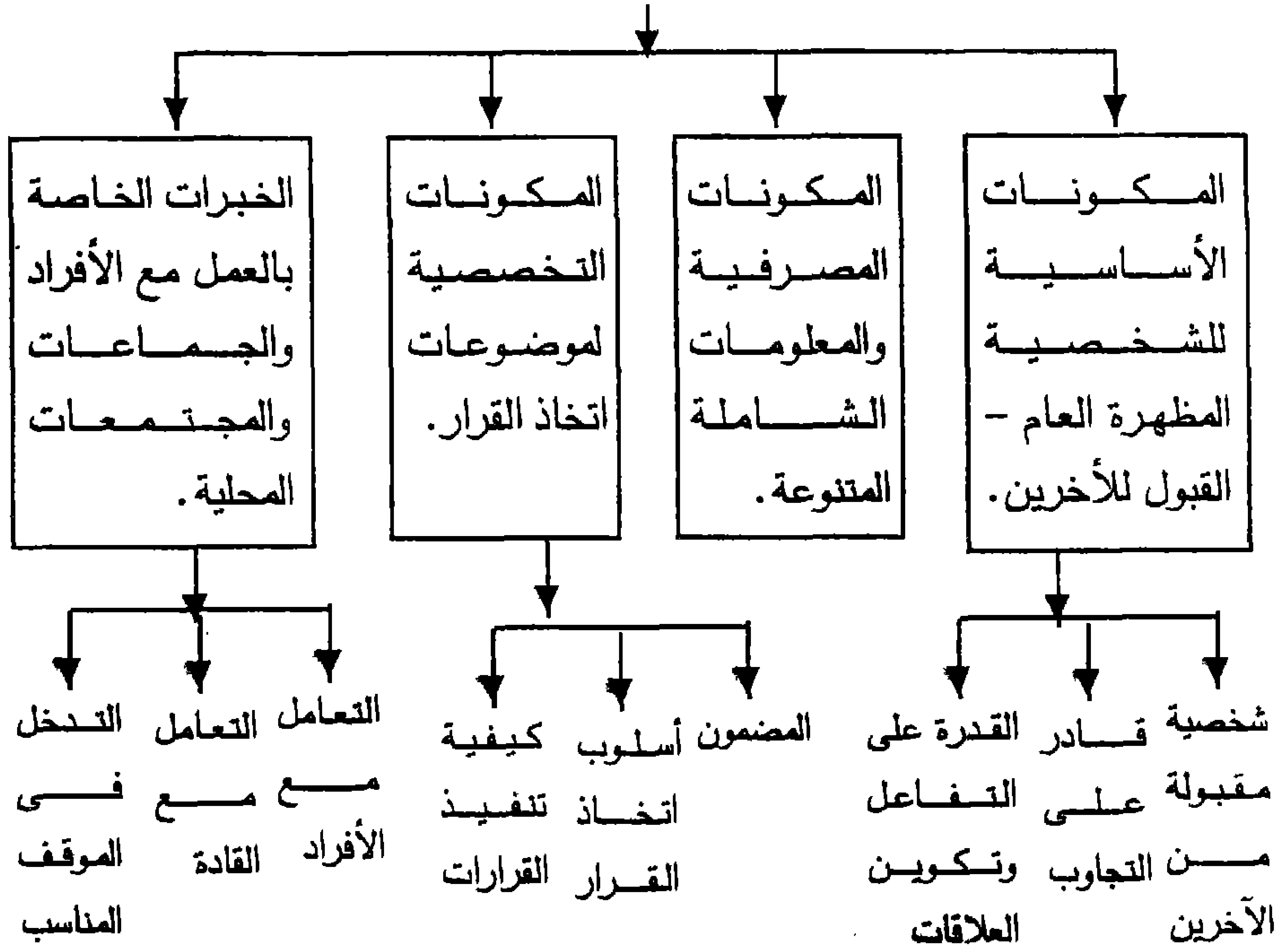
٢- الإنصات الواعي لما يتم عرضه وتقديمه.

٣- المشاركة في الحوار والمناقشة لجوانب العرض المختلفة.

٤- التأكيد عن أهمية ما تم عرضه وتقديمه.

٥- تشجيع الآخرين على المشاركة في تقديم آرائهم لما تم تقديمه وعرضه.

المعايير المحددة لشخصية من يقوم بقيادة وتوجيه عملية اتخاذ القرارات (القائد - المشرف - المدير - المسئول).



المهارة الخامسة: المهارة في القيادة:

موضوع القيادة من الموضوعات التى لها أهمية فى حياة الجماعات، حيث ان الجماعات تتطلع إلى قائد يوجه العمل والتفاعل ويؤثر فلى الأفراد ويسعى مع الجماعات نحو تحقيق الأهداف المرغوبة قدر الإمكان.

ونعرض المهارة في القيادة من خلال الموضوعات الآتية:

الموضوع الأول: مفهوم القيادة:

القيادة عملية تحدث بين مجموعة من الأفراد فى بيئة اجتماعية محددة وتشكل تلك القيادة مصدر للسلطة والتأثير نحو تحقيق الأهداف المرغوبة.

ونحدد فيما يلي مفهوم القيادة في مجال العمل مع الجماعات والإشراف:

القيادة عملية تتضمن القدرة على التأثير فى سلوك المرؤوسى.

القيادة تمارس من خلال شخص يتميز عن غيره من الأفراد.

القيادة عملية تفاعل مستمر بين القائد والمرؤوسى وقد يكون التفاعل إيجابياً أو سلبياً.

ويمكن أن نوضح الفروق الأساسية بين القيادة والإدارة خاصة في المجالات الاجتماعية:

القيادة	الإدارة
– تركز على القدرة على التأثير فى الأخرين.	– السلطة الإدارية رسمية ومحددة.
– القيادة تمارس السلطة التى تتحقق من الجماعة.	– ارتباط الإدارة بالهيكل التنظيمى ولذلك يعبر عنه بالتنظيم الرسمى.
– ضرورة التفاعل بين القادة والمرؤوسى.	– ترتبط بعمليات محددة هى الرقابة، التمويل، المتابعة، الإشراف.
– تسعى إلى تحقيق أهداف الأفراد بصفة أساسية.	– تسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسات بصفة رسمية.

والقائد يؤثر فى أفراد الجماعة لأنه يتميز بمجموعة من المزايا والقدرات التى يمكن أن يستخدمها لخدمة أفراد الجماعة من هم فى حاجة إليها.

ولذلك نستطيع أن نحدد أهم عناصر القيادة فيما يلي:

- القائد وما يقوم به من أدوار وما يتميز به من خصائص وقدرات.
- الأهداف التى يسعى إلى تحقيقها القائد.
- الموضوعات التى يهتم بها القائد والجماعة التى يرتبط بها.
- المجال الذى ينتمى إليه القائد (مجال اجتماعى – تربوى – سياسى – صحى – ... الخ).

الموضوع الثاني: الأساليب القيادية:

تعددت الأساليب التى تستخدم فى عملية القيادة وأن كانت تختلف من

حيث المضمون والتقنيات المستخدمة فيه إلا أنها تشكل أسلوب متميز بجوانب واضحة ومجددة.

وفيما يلي أهم الأساليب المعروفة في مجال القيادة:

الأسلوب الأول: الأسلوب الأتوقراطي Autocratic:

ويوضح الأسلوب الأوتوقراطى أن قائد الجماعة هو الذى يتحمل مسئولية اتخاذ القرارات وان القائد يوضح للمرؤوسين كافة الإجراءات والخطوات التى يجب اتخاذها عند تنفيذ قرار معين.

ولكن قد تؤدي القيادة الأوتوقراطية إلي عدة مظاهر منها، أثارها التي نذكر منها ما يلي:

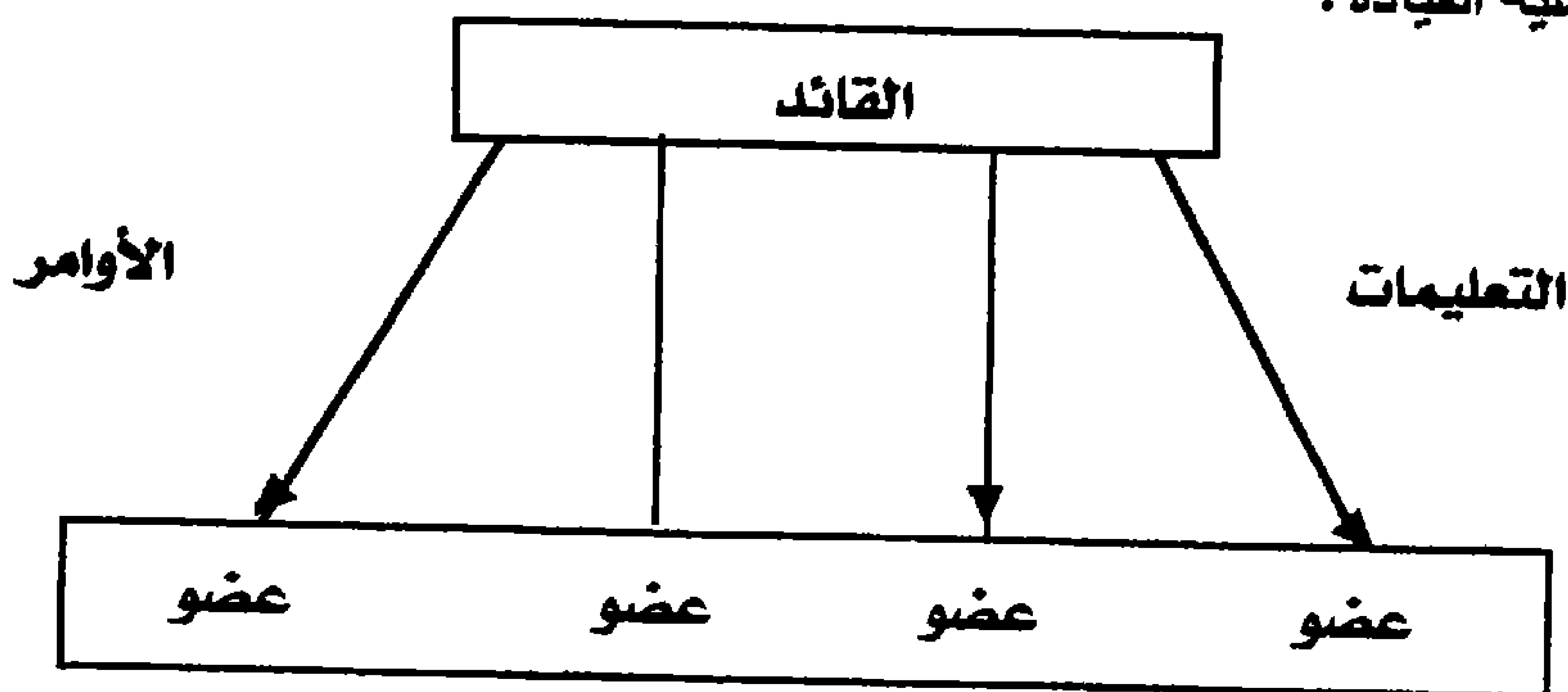
١- عدم اكتساب الخبرات اللازمة للمرؤوسين.

٢- انخفاض الروح المعنوية نتيجة إصدار أوامر وتعليمات فقط.

٣- عدم إتاحة الفرصة للإبتكار والإبداع.

٤- عدم تحقيق الذات نتيجة عدم القدرة على التعبير الكافى والواضح فى مجال عمل القيادة.

وقد يستخدم بعض القادة الأسلوب الأتوقراطى نتيجة الشعور بالمخاوف من الفشل إذا كانت هناك مشاكة من المرؤوسين (الأعضاء) أو استخدام هذا الأسلوب نتيجة خبرات سابقة يرى من خلالها القائد الأسلوب الأوتوقراطى هو المناسب فى عملية القيادة.



الأسلوب الاوتوقراطي الهابط من أعلي إلي أسفل

الأسلوب الثاني: الأسلوب الديمقراطيDemocratic:

يوجه القائد الآراء والأفكار نحو المرؤوسين تاركاً لهم حرية اتخاذ القرارات المبنية على أساس اهتمامهم والأهداف التى تسعى المؤسسة إلى تحقيقها.

ويحقق الأسلوب القيادي مزايا متعددة منها ما يلي:

١- يحقق الأسلوب الديمقراطى الروح المعنوية المرتفعة حيث أن المرؤوسين يشتركون فى القيام بالمسئوليات واتخاذ القرارات وتنفيذها.

٢- الأسلوب الديمقراطى يساعد على المشاركة فى حل مشكلات العمل والعمل على تنمية العلاقات من أجل تحقيق أهداف الجماعة وذلك يحقق تنمية المسئولية الجماعية التى تعتمد على الانتماء والاحترام والثقة بالنفس والأخرين.

٣- التزام المرؤوسين (الأعضاء - المشرف عليهم...) بتطبيق كافة التوجيهات والموضوعات التى اتفق عليها القائد والجماعة أو العاملين معه.

٤- زيادة مستويات الرضا الاجتماعى بين الأضعاء والمرؤوسين الذين يتعامل معهم القائد بالأسلوب الديمقراطى.

٥- انخفاض مستوى مقاومة المرؤوسين والأعضاء للقائد الذى يتعاملون معه فى مختلف المواقف نتيجة مشاركتهم وإحساسهم بالمسئولية التى يتم تحديدها ويتفقون على تنفيذها.

ومن العيوب التي يمكن أن تظهر نتيجة اتباع الأسلوب الديمقراطي ما يلي:

١- عدم توفر الأعضاء أو المرؤوسين الذين يرغبون المشاركة الفعلية التى ترتبط بالأسلوب الديمقراطى وتوضيح أهميته فى العمل والحياة الجماعية.

٢- قد يعتقد البعض أن اتباع الأسلوب الديمقراطى من أجل دفع المرؤوسين إلى تنفيذ الأوامر واتباع التعليمات التى تضعها المؤسسة ويؤيدها القائد.

٣- عدم رغبة القائد أن يتحمل مسئولية فى القيام بعمل معين أو اتخاذ قرارات محددة قد تجعله يلجأ إلى الأسلوب الديمقراطى تأكيداً لتحمل المسئولية ومشاركته فى هذه المجال.

٤- اتباع الأسلوب الديمقراطى يتطلب شخصية مثالية معينة تتميز بمزايا محددة تجعلها قادرة على المزج بين اتباع الود المرتبط بالحرية، ولذلك توفر المرونة اللازمة لتورجيه الآخرين، إلا أننا قد لا نجد الشخصية التى نستطيع ان تطبق الأسلوب الديمقراطى بالشكل الحقيقى والمناسب له ولذلك لابد من تدريب الشخصية التى تتولى اتباع الأسلوب الديمقراطى والتعرف على كيفية تفصيل مضمونه الأساسى ألا وهو المشاركة الواضحة بين القائد والمرؤوسين مع احترام الرأى الأخر مهما كان مختلفاً.

الأسلوب الثالث: الأسلوب القوضويLassez Faire:

يركز الأسلوب الفوضوى على عدم تدخل القائد فى مواقف التفاعل على أن يجعل الأعضاء يفكرون ويصممون ويعملون قدر الإمكان.

وترجع أهم الأسباب المؤدية إلي اتباع الأسلوب الفوضوي ما يلي:

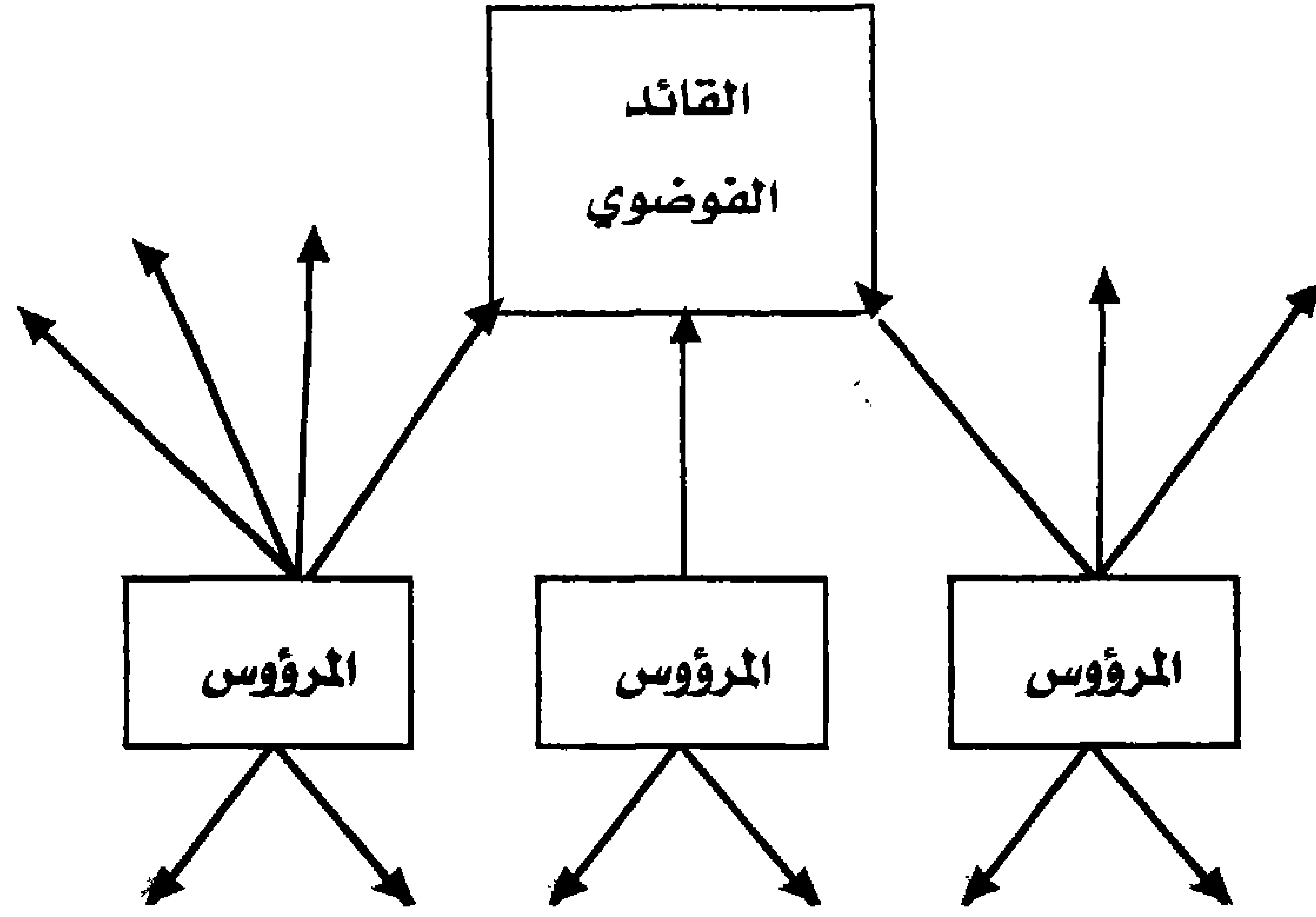
١- فقدان القائد الثقة وعدم الإحساس بالإكانيات الذاتية التى تجعل منه قائد ناجح فى المواقف التى يتعامل معها.

٢- الخوف من الفشل إذا تدخل واثر فى الآخرين ورجوع الفشل إلى شخصه، وبالتالى فأنه يترك المجال يسير فى أى اتجاه وليس فى اتجاه محدد.

٣- الخوف من رفض الجماعة أو المرؤوسين لقيادة القائد فى حالة إذا تدخل فى المواقف التى يرتبط بها.

٤- الإعتقاد الخاطئ فى مستوى قدرات الأفراد وخبراتهم التى قد تشجع القائد على ترك الأمور تسير تحسباً بأنه لن تحدث مشاكل بل أن كل فرد سوف يمارس ما يهتم به أو ما يرغبه.

ويتضح من الشكل التالى أن هناك اختلاف واضح بين الأساليب القيادية وأن لكل زسلوب خصائصه ومظاهره وعائد استخدامه، ولاشك أن الأسلوب الفوضوى للقيادة الموضح فى الشكل السابق يبين الاتجاهات المتعددة التى يتجه إليها المرؤوسين مما قد يؤدى رلى مشكلات واضطرابات تؤثر فى تحقيق الأهداف المرغوبة.



الأسلوب الفوضوي للقيادة

وبالطبع لا نفضل الأسلوب الفوضوى فلى القيادة حيث أن نتائجه السلبية متعددة **نذكر منها ما يلي:**

١- شعور المرؤوسين بالقلق والمخاوف نتيجة عدم وضوح مصدر التوجيه أو عدم تحديد المسئولية والواجبات اللازمة.

٢- ظهور الصراعات بين المصالح المختلفة للمرؤوسين والقائد أو بين المرؤوسين وبعضهم وذلك بسبب عدم توجيه تلك المصالح واتجاه كل مرؤوسين نحو مصالحه الشخصية فقط.

٣- عدم الستخدام الوقت والإمكانيات بطريقة مناسبة مما قد يؤدى إلى فقد تلك الجوانب، وبالتالى عدم إمكانية الوصول إلى الأهداف المحددة بالأسلوب المناسب لها.

٤- الأسلوب الفوضوى قد يؤدى إلى مشكلات تعوق العمل سواء كانت مشكلات إدارية أو مادية نتيجة عدم التدخل لحل تلك المشكلات مباشرة.

٥- من نتائج الأسلوب الفوضوى سوء العلاقات بين القائد والمرؤوسين أو بين المرؤوسين نفسهم نتيجة عدم تقدير الأفكار والآراء والخبرات المتبادلة بينهم.

ويفضل الأسلوب الديمقراطى كأسلوب قيادى يناسب المجالات الاجتماعية والتربوية وغيرها من المجالات التى يجب أن تتوفر فيها مهارات قيادية واضحة.

الأسلوب الثالث: الأسلوب الأتوقراطي Autocratic:

اقترح فروم Vroom سبعة قواعد معيارية تهدف إلى تحديد الأسلوب القيادى المناسب لكل مجموعة من خصائص المواقف على أن يستبعد القائد كل الأساليب القيادية غير المناسبة لكل نوع من أنواع المواقف وأهم تلك **القواعد ما يلي:**

أولاً: القوازعد النوعية:

أ - وتتضمن تلك القواعد ما يلي:

١- **قاعدة توفير المعلومات للقائد**، حيث تستدخم المعلومات فى اتخاذ القرارات أو حل المشكلات ولذلك لا يستطيع القائد اتباع الأسلوب الاستبدادى.

٢- **توفير الثقة في المرؤوسين**، إن تفويض بعض الأعمال أو العمليات التى لها أهمية فى العمل أو فى حياة الجماعة من الركائز الأساسية فى العمل ولا يمكن تحقيق ذلك دون توفير الثقة التى يمكن الوصول إليها من خلال التعرف على شخصيات المرؤوسين وإمكانياتهم المختلفة ولذلك يجب اتباع الأسلوب الديمقراطى.

٣- **تحديد الأبعاد الأساسية للمشكلة أو موضوع القيادة**، إن أساسيات القيادة هو التفاعل والاتصال والمناقشة وبالتالى لا يمكن للقائد أن يستخدم أى أساليب سوى الأسلوب الديمقراطى الذى يعتمد على المشاركة بصفة أساسية ولذلك يفضل اتباع الأسلوب الديمقراطى فى تحقيق ذلك.

ثانياً: القواعد الخاصة بالتعامل الناجح والقبول للآخرين:

أهم القواعد التي تحقق عمليات القبول أو التفاعل هي ما يلي:

١ – القبول هام جداً فى التفاعل مع الأخرين، علينا أن نلاحظ أن مشاركة المرؤوسين فى اتخاذ القرارات بعد ركيزة أساسية فى استمرارية تحمل المسئولية وتنمية الولاء والانتماء لدى الأفراد.

ولذلك يجب استبعاد الأساليب الاستبدادية أو الفوضوية لأنها لا تحقق القبول بين القائد والمرؤوسين.

٢- قد تحدث صراعات داخل الجماعة ولكن يستطيع القائد أن يواجه تلك الصراعات وعدم تطورها ولذلك؛ من الضرورى عرض أى صراعات أو مشكلات على الأعضاء والمشاركة فى حلها قدر الإمكان، ويستطيع القائد الذى يتميز بالمهارات المختلفة فى عملية القيادة أن يتدخل فى الوقت المناسب ويعمل على حل الخلافات من خلال اتباع الأساليب القيادية المناسبة لهذه المواقف.

٣- قاعدة احترام طاقة الإنسان والعدالة بين جميع المإووسين ويفضل استخدام الأساليب القيادية التى تحقق العدالة، بناء على مشاركة المرؤوسين فى اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى اكرامة الإنسان تتضح فى جوانب متعددة ومن أهمها:

أ - قدرته على التعبير فى المواقف المختلفة.

ب- المشاركة مع الأخير.

جـ- الاختلاف فى الرأى مع عدم السخرية.

د - الاتجاه نحو المصلحة العامة.

٤- قاعدة المشاركة أساس القيادة الناجحة، فالمشاركة هى التعبير الحقيقى عن الحياة الاجتماعية الهادفة والناجحة والتى توجه كل جهودها نحو الهدف الجماعى المشترك وبالتالى لا يستطيع القائد أن يتحمل المسئولية بمفرده بل بالمشاركة مع المرؤوسين، كما أن المرؤوسين يجب أن يهتموا بالمشاركة مع بعضهم البعض ومع القائد من أجل أن يحققوا الأخداف، وبالتالى لابد من استبعاد الأساليب الاستبدادية فى القيادة لأنها لا تحقق المشاركة الحقيقية فى الحياة الاجتماعية.

الأسلوب الرابع: الجوانب المهارية في عملية القيادة:

المهارة هى القدرة على القيام بعملية القيادة وتحقيق أهدافها فى المواقف

المختلفة المرتبطة بالأهداف والأعمال التى يلتزم بها القائد والمرؤوسين، **لذلك فان المهارة تتضح في جوانب أساسية هي ما يلي:**

الجانب الأول:

التفاعل بين القائد والمرؤوسين من خلال اتباع أساليب مناسبة تحقق التفاعل وأهدافه.

الثاني الثاني:

التوجيه نحو الاتجاهات الأساسية فى الأدوار التى يؤديها القائد من خلال تعامله مع المرؤوسين أو مع المشرف عليهم.

الجانب الثالث:

التدخل فى المواقف المختلفة حيث أن المهارة القيادية تتضح فى قدرة القائد على التدخل فى المواقف التى يتعامل فيها الأعضاء على اختلاف شخصياتهم.

الجانب الرابع:

الأدوار القيادية ارتباطاً بعملية المساعدة التى يسعى إليها القائد، وتلك الأدوار لا تختلف فى مضمونها من حيث أهمية المساعدة والتوجيه وتقديم الخبرات من خلال موجهات معينة توجه عمل القائد وأدواره التى من بينها أهداف المؤسسة التى ينتمى إليها، أهداف الجماعة التى يعمل معها وكذلك المرحلة العمرية الخاصة بالمرؤوسين أو المشرف عليهم.

الجانب السادس:

التعديل أو التغيير هو رد الفعل اللازم عندما يقوم القائد بأى أدوار أو أعمال معينة سواء فى تعاونه مع المرؤوسين على زداء عمل معين، أو فى توجيه للمرؤوسين نحو اتباع أساليب معينة فى زداء العمل أو من خلال تقديم المعلومات والخبرات اللازمة لتحقيق أهداف الجماعة التى يعمل معها.

الجانب السابع:

العرض والتقديم المناسب لمكونات المهارة التى يتميز بها القائد فى المواقف المختلفة حيث أن المرؤوسين يرغبون فى الاستفادة من مهارة القائد وينتظرون دائماً تدخله فى المواقف المختلفة لمساعدتهم على تحقيق الأهداف التى يسعون إليها، وبالتالى قد يتطلب الأمر ضرورة عرض وتقديم القائد لما يستطيع أن يقوم به فى هذا الإطار من خلال اتباع الأسلوب الديمقراطى الذى يتناسب مع مهارة القائد فى مساعدة المرؤوسين.

الموضوع الخامس: السلوكيات القيادية:

ارتبطت القيادة بسلوكيات مختلفة وهامة فى محيط العمل الذى يقوم بقيادته القائد سواء كان العمل (اجتماعى، تربوى، اقتصادى، ... وغيره).

ويمكن أن نحدد أهم أنواع السلوكيات المهارية التى يجب أن يمارسها القائد فى إطار قيامه بأدواره ومسئولياته القيادية وهى كما يلى:

النوع الأول من السلوكيات: السلوك الموجه:

يقصد بهذا اللوك هو إعطاء المرؤوسين أو المشرف عليهم توجيهات محددة نحو ما يجب أن يقوموا به، وكذلك تحديد القواعد التى يجب القيام بها، والاتفاق أيضاً معهم حول المعايير التى تتعلق بالإنجاز وتحقيق الأهداف **ومن الضروري أن يري القائد ما يلي في هذا المجال:**

١- مراعاة أن التوجيه مستمر طوال فترة القيادة لأن كافة المواقف تتطلب القيام بعملية التوجيه حرصاً على استمرارية قيام المرؤوسين بالأدوار والواجبات والمسئوليات المطلوبة منهم.

٢- التوجيه ينبع من الخبرات والحقائق والمعلومات المتوفرة لدى القائد وأهميتها بالنسبة لموضوعات للمواقف القيادية التى يهتم بها القائد والمرؤوسين.

٣- التوجيه يتطلب ضرورة توفر العلاقة الطيبة والتى لها الحدود المعروفة والمعلنة بين القائد والمرؤوسين حرصاً على تحقيق التوجيه لأهداف التى يسعى إليها القائد.

٤- التوجيه له اتجاهات ومتطلبات معينة بحيث توفرها بقدر الإمكان مثل الاستعانة بالخبراء وتوفير مصادر واضحة للمعلومات والحقائق حيث أن هناك تطور مستمر فى مصادر التوجيه والتى يمكن الاستعانة بها.

النوع الثاني من السلوكيات: السلوك المدعم:

تتطلب القيادة ضرورة قيام القائد بدعم المرؤو ين وإظهار الاهتمام الفعال بتحقيق حاجتهم ورغباتهم فى الحدود الممكنة مع العمل على تدعيم وجهات نظر المرؤوسين الواضحة والمحددة، المرتبطة بالأهداف التى يسعى القائد لمساعدة المرؤوسين لتحقيقها، ولابد من الدعم القيادى للمرؤوسين ان يكون واضحاً وعملياً فى كل المواقف، بالإضافة إلى أن هذا الدعم يؤدى إلى زيادة الثقة بين القائد والمرؤوسين تأكيداً للأهمية الأساسية فى أدوار القائد خلال المواقف المختلفة.

النوع الثالث من سلوكيات القيادة: السلوك المشارك:

القيادة كعملية تعتمد أساساً على المشاركة بين القائد والمرؤوسين، فالجميع يعملون معاً نحو تحقيق الأهداف المختلفة، ويمكن أن نحدد صور المشاركة على **النحو التالي:**

الصورة الأولي: المشاركة بالأفكار والأراء المختلفة التى يتم طرحها خلال الإجتماعات المختلفة كذلك عرض الخبرات التى يمكن الاستفادة منها فى إنجاز الأعمال المطلوبة.

الصورة الثانية: المشاركة فى القيام بالأدوار والمسئوليات المختلفة، لأن المشاركة توضح أن كل مسئول أو مشترك يقوم بعمل معين من خلال الدور الذى يؤديه القائد أو الفرد، هذا بالإضافة إلى أن المشاركة هى تعبير حقيقى عن التفاعل الموجه نحو تحقيق الأهداف.

الصورة الثالثة: التشاور مع المرؤوسين للتعرف على مقترحاتهم وآرائهم وأفكارهم المتعلقة بالقرارات التى يتجهون للموافقة أو عدم الموافقة عليها.

والتشاور يتطلب مشاركة الأعضاء مع القائد من أجل الوصول إلى رأى جماعى أو قرار مشترك بين جميع من يشتركون فى دراسته وتحديده والوصول إلى أنسب صياغة خاصة بهذا القرار.

الصورة الرابعة: مواجهة المشكلات أو المواقف التى قد تواجه القائد فى تعامله مع المرؤوسين من أجل عدم تطور تلك المشكلات وحدوث المظاهر السلبية التى قد تؤثر فى المناخ العام والروح المعنوية، وبالتالى قد تكون من العوامل المؤدية إلى عدم تحقيق الأهداف، وبالتالى تصبح المشكلات من المعوقات التى تواجه القائد فى أداء أدواره المختلفة.

الصورة الخامسة: المساندة للأفراد والجماعة ككل تأكيداً لمشاركة القائد سواء كانت تلك المواقف تحقق إنجازات معينة أو أنها مواقف تتضمن عوامل فشل ولكن يتطلب الأمر مساندة القائد حتى يمكن أن يسعى الأفراد والجماعة لمحاولة مرة أخرى لتحقيق الأهداف المحددة والموضحة فى بداية العمل.

المراحل التي يمر بها القائد في استخدامه لمهارته:

ارتبطت القيادة بمراحل أساسية يمكن أن توضح تلك المراحل مهارات القائد والمكونات الخاصة بها والجوانب التى تميزها دون غيرها من مهارات أخرى.

ويمكن أن نحدد أهم تلك المهارات علي النحو التالي:

المرحلة الأولي: قدرة القائد فى تهيئة المناخ المناسب لتكوين العلاقات الطيبة والمحددة بينه وبين المرؤوسين أو المشرف عليهم، حرصاً على استخدام تلك العلاقة فى مناقشة المرؤوسين حول اهتماماتهم ورغباتهم والأدوار التى يجب أن يقوموا بها قدر الإمكان.

المرحلة الثانية: مرحلة التفاعل والتعرف على الاهتمامات والاحتياجات، مهارة القائد أساسية هذه المرحلة وتعبر تلك المرحلة عن مدى مهارة القائد فى استخدام أساليب علمية ومهنية تساهم فى تحديد اهتمامات واحتياجات المرؤوسين بقدر الإمكان.

ويمكن أن نوضح أهم تلك الأساليب فيما يلي:

الأسلوب الأول: التعبير الحر أو الوصف الذهين الذى يشترك فيه جميع المرؤوسين من أجل التعبير عن رغباتهم وحاجاتهم واهتماماتهم فى الإطار الذى يشتركون فيه.

الأسلوب الثاني: استخدام الاستبيان العلمى الذى يوفر كافة الأفكار والآراء التى تتوفر لدى المرؤوسين كما ان الاستبيان يساعد على التعبير الحر الدقيق قدر الإمكان.

الأسلوب الثالث: استخدام المقابلات التى تتم بناء على تحديد وتقنين معين أو مقابلات الصدفة التى يمكن الاستفادة منها فى التعرف على بعض الجوانب التى تفيد فى قيام القائد بأدواره المختلفة.

الأسلوب الرابع: استخدام الجماعات البؤرية التى تعتمد على المناقشة الجماعية التى ترتكز على عرض وجهات النظر المختلفة والتى يمكن أن تتيح الفرصة المناسبة لكى يعرض الأعضاء ما يرغبون من احتياجات واهتمامات خاصة بهم توجه القائد نحو كيفية اختيار الأساليب المناسبة التى تؤكد مهاراته القيادية فى هذا المجال.

الأسلوب الخامس: استخدام القيادات الطبيعية التى تتكون بطريقة غير رسمية والتى لها آثار واضحة وتشجع الآخرين على العمل والإنجاز، وبالتالى يمكن التعامل مع هؤلاء القادة والاستعانة بهم فى تحديد احتياجات واهتمامات المرؤوسين أو المشرف عليهم حتى يمكن أن تكون صورة واقعية تفيد فى تحديد المتطلبات المهارية للقائد، وبالتالى لابد من اكتشاف تلك القيادات والتعامل معها ووضعها فى المكانة المناسبة لها من حيث الاستفادة من الآراء والأفكار التى تقدمها.

المرحلة الثالثة: مرحلة الممارسة والإنجاز:

يستخدم القائد فى هذه المرحلة خبراته المختلفة وأساليبه القيادية المتميزة التى تساعده على القيام بأدواره، أى أن التطبيق الفعلى يمكن أن يتحقق فى

إطار مواقف معينة يمارس من خلالها إدارة القيادة، كذلك فأن المهارات تتضح من خلال إنجازات متميزة يقوم بها القائد، مثال لذلك مساعدة الأفراد على اكتساب خبرات جديدة مرتبطة بعملهم أو أدوارهم التى يجب أن يقوموا بها، كذلك قيام القائد بتشيجع بعض الأفراد على المشاركة فى بعض اللجان التى تقوم بدراسة بعض الموضوعات التى لها أهمية فى هذا الإطار.

المرحلة الرابعة: الانتقاء والاختيار لمواقف التدخل:

يقوم القائد فى هذه المرحلة بالانتقاء والاختيار لبعض المواقف التى توضح مهاراته الفعلية التى يمكن أن تؤثر فى الأفراد والجماعة، حيث أن الأخصائى نتيجة خبراته وقدراته التى يتميز بها واتجاهاته نحو تشجيع الأخرين للعمل والمشاركة. فهو يهتم باختيار بعض المواقف والتدخل فيها ومن **أمثلة تلك المواقف:**

١- مواقف تصميم وإنجاز مشروعات جديدة.

٢- مواقف التفاعل مع المؤسسات المجتمعية.

٣- مواقف تواجه الجماعة لأول مرة.

٤- دراسة ومناقشة الميزانية وتطويرها للأفضل.

٥- اختيار الأساليب المناسبة لتنظيم الأفراد والجماعات.

٦- التدخل لتدعيم العلاقات وتحسينها بين القائد والأخرين.

٧- مواقف حل الخلافات والانقسامات التى تطرأ أو تحدث بين الأفراد من خلال المواقف التى تمر بهم.

الموضوع السادس: تدريبات قيادية:

اختبار الأسلوب القيادي(1)

من هو أفضل شخصية قيادية

الصفات	الموجات الأساسية	الصفات	الدرجة
غير لطيف	٨٩٨٧٦٥٤٣٢١	لطيف	—
غير ودود	٨٧٦٥٤٣٢١	ودود	—
بشوش	١٢٣٤٥٦٧٨	رافض	—
محبط	٨٧٦٥٤٣٢١	مساعد	—
غير متحمس	٨٧٦٥٤٣٢١	متحمس	—
مرتاح	١٢٣٤٥٦٧٨	متوتر	—
حميم	١٢٣٤٥٦٧٨	غير حميم	—
ودى	١٢٣٤٥٦٧٨	غير ودى	—
غير متعاون	٨٧٦٥٤٣٢١	متعاون	—
عدوانى	٨٧٦٥٤٣٢١	مدعم	—
ممتع	١٢٣٤٥٦٧٨	ممل	—
منسجم	١٢٣٤٥٦٧٨	مشالكس	—
متردد	٨٧٦٥٤٣٢١	واثق	—
غير كفء	٨٧٦٥٤٣٢١	كفء	—
مرح	١٢٣٤٥٦٧٨	عابس	—
مغلق	٨٧٦٥٤٣٢١	متفتح	—
التصحيح	مجموعات الدرجات		

كيفية التصميم:

- ٧٣ درجة فما فوق تدل على درجة عالية للسلوك (هذا الفرد يصنف كقائد ناجح).
- ٦٥ – ٧٢ درجة تدل على درجة متوسطة (يهتم الفرد بالأعمال دون العلاقات).
- ٦٤ درجة فأقل تدل على درجة منخفضة (يعانى من مشكلات متعددة).

---

(١) البرنامج التدريبى القومى، المجلس القومى للشباب، برنامج تدريب القادة، القاهرة، ٢٠٠٤، ص٢٥.

الممارسة المهنية للعملية الإشرافية

- المبادئ المهنية في الإشراف.
- وظائف الإشراف.
- مراحل النمو المهني التي يمر بها المشرف عليه.
- أهم المبادئ التي يتصف بها المشرف في قيامه بالدور التعليمي.
- دور كل من المشرف والمشرف عليه في ريادة الجماعة.

الفصل الثالث
الممارسة المهنية للإشراف

الموضوع السادس: المبادئ المهنية في الإشراف:

المبدأ يعنى فرضاً ثبت بالتجربة أو الملاحظة ومن الممكن أن يستخدم كدليل للعمل أو كوسيلة للفهم، والمبادئ تنتج عن التحليل الدقيق بالتجربة أو البحث العلمى المقنن... وهو بذلك قد ينتج عن المفاهيم أو الحقائق الأساسية أو القواعد العامة التى يثبت بالتجارب الدقيقة صحتها.

أي أن المبدأ حقيقة أساسية لها صفة العمومية يصل إليها الإنسان عن طريق الخبرة أو البحث العلمى.

ومبادئ الإشراف تعتبر الإطار العام الذى يستخدمه المشرف لكى يحقق الغرض من الإشراف بشرط أن يستخدم المشرف هذه المبادئ استخداماً سليماً لكى يساعد الأخصائيين والطلاب والمتطوعين على ترقية أدائهم المهنى.

ومعرفة المشرف لهذه المبادئ لا يعتبد كافياً بل لابد من فهمه لها وإيمانه بفلسفتها، ومن أهم هذه المبادئ:

١- مبدأ تحقيق أهداف الإشراف:

أن عملية الإشراف عملية مخططة مرسومة لها أهداف واضحة محددة لابد وأن يكون المشرف على علم بها وأن يكون فاهم لها من أجل تحقيقها.

وهذه الأهداف تساعد المشرف على تأدية وظيفته الإشرافية وتحقيق أهدافها وهذه الأهداف هى:

أ - مساعدة الأخصائى أو المتطوع أو الطالب على استخدام طريقة العمل مع الجماعات استخداماً محققاً لأهدافها المهنية.

ب- مساعدة الأخصائى على فهم المجتمع المحلى الذى تقع فيه المؤسسة وكذلك فهم المؤسسة وإمكانياتها.

جـ- مساعدة الأخصائى على ربط الأساس النظرى لطريقة خدمة الجماعة من أجل استخدامه لفهم دوافع السلوك.

ويتضمن هذا المبدأ قيام المشرف بدراسة من يشرف عليهم لمعرفة نقاط القوة والضعف لديهم وأيضاً دراسة الجماعات التى يعمل معها المشرف عليهم من أجل معرفة أوجه القوة والضعف ثم العمل على وضع التخطيط المناسب لمساعدة كل من الأخصائيين والمتطوعين والطلاب وجماعاتهم من أجل تحقيق أهداف طريقة العمل مع الجماعات.

٢- مبدأ الدراسة والتشخيص في الممارسة المهنية:

فلكى ينجح المشرف فى مساعدة المشرف عليهيم سواء أكانوا أخصائيين اجتماعيين أم متطوعين أم طلاب، لابد وأن يقوم بتشخيص المستوى المهنى وذلك بدراستهم وجمع المعلومات التى تتعلق بهم.

وهناك الكثير من المصار التي يستخدمها الأخصائي في عملية الدراسة نذكر منها:

١- استمارات التوظيف بالنسبة للموظفين، واستمارات التطوع بالنسبة للمتطوعين، والاستمارات التى ترسلها معاهد الخدمة الاجتماعية للمؤسسات قبل بداية فترة التدريب العلمى لطلاب هذه المعاهد.

٢- ملاحظة المشرف لمن سيشرف عليهم فى الفترة التوجيهية بالمؤسسة.

٣- المقابلات التمهيدية التى يعقهدا المشرف فى بداية عملية الإشراف.

ومن هنا يجب على المشرف أن يبدأ مع المشرف عليهم من المستوى الذى سوف يحدده بناء على عملية التشخيص التى قام بها، فالأخصائى أو المتطوع أو طالب التدريب لا يستفيد من عملية الإشراف رذ كانت أعلى أو أقل من مستواه لأنه بالطبع سينصرف عن متابعة المشرف أو مناقشته وبالتالى تسوء العلاقة بين المشرف والمشرف عليهم.

كما يجب على المشرف أن يتعامل مع المشرف عليهم حسب قدراتهم فلا يصح ان تكون الحركة أسرع و أبطأ من مستواهم حتى يستطيع المشرف تحقيق الغرض من عملية الإشراف.

٣- مبدأ التركيز علي الأعضاء:

أن الغرض الرئيسى لعملية الإشراف هو ترقية الكفاية الوظيفية للمشرف عليهم من أجل رفع مستوى الخدمات التى تقدمها المؤسسة للجماعات ولأفراد.

فالأخصائى هو الذى يعمل مع الجماعات ويقوم بمساعدة أفرادها على مقابلة احتياجاتهم وإشباع رغباتهم وحل مشكلاتهم وقد تقابله بعض الصعوبات أثناء تأدية عمله سواء كانت صعوبات خاصة بمهارته كأخصائى أو صعوبات تتعلق بالجماعات أو الأعضاء أو المؤسسة أو المجتمع أو غير ذلك.

ومن هنا فأن الأخصائى سوف يحتاج إلى المشرف لمساعدته على تذليل مثل هذه الصعوبات من أجل مساعدة الجماعة وأعضائها على تحقيق أهدافها.

وينطوى تحت هذا المبدأ أيضاً أنه يجب على المشرف أن يركز اهتمامه أثناء الاجتماع الإشرافى الفردى أو الجماعى على ما يجب أن يتعلمه الأخصائى أو المشرف عليهم حسب حاجاتهم وقدراتهم تلك الحاجات والقدرات التى تختلف من أخصائى إلى آخر.

فإذا كان المشرف يركز اهتمامه على مساعدة الأخصائى على تدريب الأعضاء على القيادة والتبعية فلا يصح أن يتطرق إلى موضوع آخر فى نفس الوقت إلا إذا تطلب الموقف ذلك وكانت هناك حاجة ملحة تتطلب إجراء سريعاً.

٤- مبدأ تقدير المشرف لمشاعر الأخصائي والاستجابة لها:

لكل علاقة إنسانية استجابات انفعالية ووجدانية وتختلف هذه الاستجابات باختلاف المشتركين فى العلاقة والموقف الاجتماعى بينهم ولكن المشاعر عامل أساسى للعلاقة الإنسانية.

للمشاعر جانبان إحداهما إيجابى والآخر سلبى وينبغى على المشرف إذا أراد تكوين علاقة إشرافية طيبة بينه وبين من يشرف عليهم أن يعترف بمشاعره بشقيها الإيجابى والسلبى وكذلك عليه أن يدركها ويفهمها من أجل حشد قواه لتوجيهها الوجهة البناءة من أجل تحقيق أهداف الإشراف.

وعلى المشرف أن يستجيب للمشاعر التى يعبر عنها من يشرف عليهم سواء كانت هذه المشاعر سلبية أو ريجابية فهناك بعض الأنماط السلوكية التى قد تثير المشاعر السلبية فى المشرف كالنقد اللاذع أو الاتجاه العدوانى أو الاتكاليه من جانب المشرف عليهم وهنا يجب على المشرف إلا يغضب أو يثور وإنما يكون هادئاً حتى يستطيع مساعدتهم وعليه ألا يهاجمهم أو يقارنهم بالآخرين لأن ذلك سوف يزيد من حدتهم وسوف يؤدى إلى مشكلات جسيمة بل عليه أن يقدر سلوكهم ومشاعرهم حتى يشعروهم بأنهم لم يفقدوا حبه وتقبله وأن يعمل على وضع الحدود لسلوكهم.

وعلى المشرف تشجيع من يشرف عليهم على التعبير عن مشاعرهم الإيجابية والسلبية من أجل تخفيف حده هذه المشاعر السلبية وتكوين العلاقات الإشرافية واستخدام المشاعر الإيجابية فى زيادة قوة العلاقة الإشرافية بين المشرف وللمشرف عليهم.

٥- مبدأ تكوين العلاقات الإشرافية الإيجابية:

والأساس الذى يرتكز عليه هذا المبدأ هو التقبل والاحترام والحرية والثقة المتبادلة بين المشرف والمشرف عليهم.

فتقبل المشرف للمشرف عليهم والعكس صحيح أمراً ضرورياً لبناء علاقة إشرافية إيجابية مهنية بينهما فيجب أن يتقبل المشرف عليهم بغض النظر عن مستواهم المهنى أو قدراتهم أو خصائصهم وكذلك فإن الاحترام والحرية المتبادلة بين المشرف والمشرف عليهم تؤدى إلى ثقة المشرف عليهم فى المشرف وسعيهم للانتفاع بمساعدته وخبراته لذا يجب أن يبدأ المشرف فى بناء علاقة إشرافية إيجابية مع المشرف عليهم ويجب أن تكون هذه العلاقة مهنية وفى حدود وظيفة المؤسسة فلا يتعامل المشرف مع من يشرف عليهم إلا بالقدر الذى تتطلبه طبيعة وظيفته ومصلحة العمل كما وضعت أسسه المؤسسة.

ويجب على المشرف أن يحترم المشرف عليه مهما كان مستواه المهنى ومهما كانت تصرفاته أو أعماله أى يجب أن تكون العلاقة الإشرافية خالية من

أنواع التحيز الوجدانى أو الانحراف العاطفى كالحب أو النفور فالتحيز الوجدانى يقف حجرة عثره فى سبيل تحقيق أهداف الإشراف كما يجب على المشرف عليهم أن يحترموا المشرف الذى يكرس وقته ومجهوده لمساعدتهم وذلك بتقديرهم لمشاعره ومجهوداته التى يبذلها لمساعدتهم وخدمتهم وتقبلهم لهذه المساعدات والخدمات.

كما يجب على المشرف أن يشعر بالحرية أثناء قيامه بعملية الإشراف من أجل إحساسه بالرضا والطمأنينة والحرية هنا معرفته لحدوده ولا تعنى الحرية فى تقديم المساعدة لمن يشاء وتعتبر وظيفة المؤسسة هى العامل الوحيد الذى يزوده بحدوده هذه الحرية كما يجب على المشرف عليه أن يشعر بالحرية والحرية هنا تعنى أنه حر فى تقبل مساعدته وأراء ومقترحات المشرف ولكن على المشرف أن يبصره فى حالة رفضه لمساعداته بالفوائد التى يجذبها هو والجماعة من جراء هذا الإشراف ثم يتركه ليقرر ما يراه دون ضغط.

كما يجب على المشرف عليه أن يثق فى المشرف كشخص له تدريبه الخاص وصفاته الخاصة وممثل من قبل المؤسسة لمساعدته على النمو والتقدم ومن أهم عوامل تكوين الثقة بين المشرف والمشرف عليهم هو إظهار شعورهم الاهتمام والاحترام والرغبة فى السماعدة أما الثقة من جانب المشرف فينبغى عليه أن يثق بنفسه على أنه قادر على مساعدة المشرف عليهم وعلى تحقيق أهداف عملية الإشراف وكذلك ثقة المشرف فى من يشرف عليهم وفى قدراتهم على النمو والتغير.

ومما لا شك فيه أن كلا من المشرف والأخصائى له دور كبير فى التأثير على العلاقة الإشرافية فاتجاه المشرف وكذلك فهمه لوظيفته وللمؤسسة ووظيفتها ودورها فى المجتمع وكذلك ثقته فى نفسه وقدرته على استخدام نفسه بطريقة بناءه له دور كبير فى العلاقة الإشرافية وكذلك فإن خبره الأخصائى وفهمه لوظيفته ومعرفته لمناطق قوته وضعفه وقدرته على تكوين العلاقات الإيجابية وفهمه لعملية الإشراف وأغراضها كلها عوامل ذات تأثيرها على تكوين العلاقة الإشرافية الإيجابية.

٦- **مبدأ التنظيم الإشرافي:**

يجب أن يكون الإشراف تنظيماً وضع حسب مبادئ سليمة والمبادئ التى يجب أن يوضع على أساسها التنظيم الإشرافى هى:

١- يجب أن تحدد المسئولية الملقاة على عاتق كل من يعمل فى الإشراف فكل مشرف يجب أن يدرك بدقة مسئولياته وتبعاته كما أن كل مشرف يجب أن يحدد الأشخاص الذين يعتبر مسئولاً أمامهم ولا يجب أن يسأل المشرف عليه أكثر من مشرف لنفس نوع العمل طبقاً لمبدأ وحدة الأمر.

٢- يجب أن تتاح للمشرف سلطة تتمشى مع مسئولياته بحيث يستطيع أن يقوم بتلك المسئولية بمعنى أن السلطة يجب أن تتوازن مع المسئولية.

٣- يجب أن يكون التنظيم الإشرافى متكاملاً رغم التخصصات التى قد ينقسم إليها التنظيم تمشياً مع أهداف المؤسسة.

٧- **مبدأ الديمقراطية:**

أن فلسفة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الجماعة بصفة خاصة تقوم على الفلسفة الديمقراطية والمقصود بالديمقراطية هنا أسلوب وطريقة المعيشة والحياة وليس الديمقراطية السياسية فقط.

ومعنى ذلك أن الديمقراطية تؤثر وتحدد الأفعال Actions وردود الأفعال Reactions.

وجوهر مبدأ الديمقراطية فى الإشراف أن الأخصائيين الاجتماعيين والمتطوعين وطلاب الخدمة الاجتماعية يختلفون فى مدى قوتهم وضعفهم وأن صفتى القوة والضعف قابلتين للتغير والتأثير بالمواقف الاجتماعية المختلفة ولهذا نجد أن بعض الأخصائيين يحتاجون إلى مساعدة المشرف أكثر من البعض الآخر ولذا فعلى المشرف أن يتقبل مثل هذه الفروق الفردية فى المشرف عليه مع استغلال جوانب القوة وتدعيمها والعمل على علاج أوجه النقص.

ومعنى ذلك أن كلا من المشرف والمشرف عليه يتحملان مسئولية حل مشكلة المشرف عليه المهنية التى يتعرض لها أثناء تأديته لعمله ومساعدته على ترقيه أدائه الوظيفى وتكوين شخصيته المهنية.

ويجب على المشرف أن يعى جيداً أنه شخصاً معيناً ومساعداً لمن يشرف عليهم وأن إيمانه بأن لكل فرد جوانب قوة وضعف يمنعانه من السيطرة على من يساعدهم وإتاحه الفرصة لهم للتعبير عن آرائهم ومقترحاتهم دون أى ضغط أو إرغام من أجل تكوين العلاقة الإشرافية الإيجابية.

٨- مبدأ التقويم:

أن الهدف من الإشراف هو العمل على نمو الأخصائيين والمتطوعين وطلاب الخدمة الاجتماعية وكذلك تحسين البرامج والخدمات التى تقدم مباشرة لأعضاء الجماعات.

ويعتبر التقويم من الأمور الهامة فى الإشراف ويعرف التقويم بأُنه تحديد القيمة الفعلية للتغيرات التى تصاحب الجهود المبذولة فى النواحى التى تتعلق بالأخصائى وما يقوم به من مسئوليات مهنية على ضوء أهداف خدمة الجماعة ووظيفة المؤسسة.

والتقويم فى الإشراف يهدف إلى الكشف عن مدى تحقيق أهداف الإشراف فعن طريق التقويم يمكن للمشرف والمشرف عليه أن يروا ما استطاعوا أن يتوصلوا إليه من أهداف ومعرفة ما أحرزوه من نجاح أو فشل حتى يستطيع المشرف والمشرف عليه إدراك إيجابياً عملهما أو سلبياته من أجل تحسين الممارسة المهنية وجوانب الأداء المختلفة ويشترك فى عملية التقويم المشرف والأخصائى والجماعة والمؤسسة وكل من يمكن الاستفادة منهم فى هذه العملية الحيوية.

وإذا كان التقويم يدعوا إلى جمع الأدلة والبراهين التى تبين مدى تقدم الأخصائى فى أدائه المهنى فإن هذا يوضح لنا أهمية كتابة التقارير وتسجيل المعلومات التى تساعدنا فى عملية التقويم ومعرفة مواطن القوة والضعف فى مقومات العمل مع الجماعة بهدف تحسين وترقية الممارسة الهادفة إلى تحقيق النمو للفرد والجماعة.

الموضوع السابع: وظائف الإشراف:

ذكرنا أن عملية الإشراف مبنية على العلاقات بين عضو هيئة إدارة المؤسسة وأخصائيين اجتماعيين أو متطوعين أو طلاب بمعاهد الخدمة الاجتماعية . **ويقوم المشرف أثناء عملية الإشراف بثلاث وظائف:**

أولاً: وظيفة إدارية.

ثانياً: وظيفة تعليمية.

ثالثاً: وظيفة الريادة ثانوية.

رابعاً: وظيفة المشرف كمدرب.

وهذه الوظائف متداخلة ومندمجة مع بعضها البعض، ويجب أن تعضد وتساند كل وظيفة منها الأخرى إذ لا يمكن أن تستقل إحداهاه عن الوظائف الباقية لأنها تستمد دعائمها من موارد وأصول واحدة ويجب أن تضمن الجمع بينها فى عملية الإشراف.

فاالمشرف فى الواقع شخص يقوم بهذه الوظائف الثلاث مندمجة اندماجاً دقيقاً، ولكننا هنا نفوق بينهم لتوضيح ودراسة كل منها فقط وكل محاولة يقوم بها المشرف فى أى وقت لفصل هذه الوظائف كأن يقول «أنا مدير المؤسسة أو أنا معلم للمشرف عليهم أو أن يقول أنا مستشار لبرامج، فلابد أن تؤدى ذلك إلى فوضى وارتباك مع الأفراد الذى يحاول مساعدتهم وكذلك عدم قدرته على القيام بدوره بعد أن انقسمت الوظيفة التى يقوم بها وتهدمت أركانها.

هذه العلاقات المتداخلة للوظائف الرئيسية للإشراف تكون واضحة وجلية عندما تتبين للمشرف جهوده الإدارية التى ألقيت على عاتقه، إذ أن المسئولية الإدارية هى أن يرى عمل المؤسسة يؤدى على الوجه الأكمل وله تأثيره حتى بفرض أنه أنه قام ببعض نواحى المران وإجراء تجارب لأحد الأخصائيين الذين يشرف عليهم وروعى معه جهوداً تعليمية.

فهو لا يستطيع التنصل من مسئوليته الإدارية التى تحسبه عليها المؤسسة – يبدو ذلك واضحاً عندما يقوم طالب معاهد الخدمة الإجتماعية بالتدريب العلمى بإحدى المؤسسات ويكون مدير المؤسسة مسئولاً عن التدريب ومشرفاً عليهم.

إذن فوظائف الإشرافية مندمجة ويصبح واضحاً أن نتحقق من ضمان أداء العمل على الوجه الأكمل فى الوقت الذى تساعد فيه أخصائيين آخرين وتشرف عليهم لكى يجدوا مكانهم من النظام الإدارى للمؤسسة ويؤدوا واجباتهم على الوجه الأكمل، فالمشرف كإدارى هو فى نفس الوقت معلم.

أولاً: الوظيفة الإدارية للإشراف:

تعتبر هذه الوظيفة أهم وظائف المشرف بالمؤسسة فإذا لم تكن المؤسسة تدار بطريقة سليمة فإن باقى وظائف الإشراف أن تتم بالطريقة التى تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها – **ومن أم مسئولياته هذه الوظيفة:**

١) اختيار الموظفين:

يقوم مجلس الإدارة فى بعض المؤسسات باختيار الموظفين الذين يكلفون بالعمل فى المؤسسة وقد يكون مجلس الإدارة «لجنة اختيار الموظفين» للقيام بهذا العمل وذلك لاختيار الشخص اللائق للوظيفة المطلوبة من حيث المؤهلات والخبرات السابقة والمهارات التى يجب أن تتوفر فى الشخص المطلوب ويشترك مدير المؤسسة فى هذه اللجنة ويرفع تقريره إلى مجلس الإدارة وقد يسند مجلس الإدارة مهمة اختيار الموظفين إلى المدير المنفذ بالمؤسسة».

وتستعين بعض مؤسسات خدمة الجماعة بالمتطوعين – وهؤلاء تقع مهمة اختيارهم على المدير المنفذ الذى ينظم لهم أوقات عملهم بالمؤسسة ويشرف عليهم هو شخصياً أو واحد رؤساء الأقسام الذين يعملون بالمؤسسة.

٢) شرح سياسة المؤسسة:

يقوم المدير المنفذ للمؤسسة بشرح الأهداف التى من أجلها أنشئت الأغراض التى تسعى إلى تحقيقها والبرامج والخدمات التى تقدمها للأعضاء بغرض الوصول إلى تحقيق هذه الأغراض وهذا يساعد الموظف الجديد على تفهم دوره فى المؤسسة وعلى إشعاره بالاطمئنان من ناحية تعاونه مع باقى الموظفين ويوضح المدير المنفذ كذلك علاقة مؤسسته بالمؤسسات الأخرى الموجودة بالبيئة ومدى التعاون مع هذه المؤسسات.

ومن الناحية الإدارية يوضح المدير المنفذ الالتزامات التى يتطلبها للعمل فى المؤسسة ومسئولية كل موظف فى هذه الناحية ومن أهم الالتزامات التسجيل واستمارات العضوية وحضور الأعضاء اليومى مع توضيح طريقة كتابة التقارير التى تتبعها المؤسسة سواء إحصائية أو قصصية يومية أم شهرية أو سنوية.

٣) تعريف الموظفين بالمؤسسة:

تظهر هذه المسئولية بوضوح عند تعيين أحد الموظفين بالمؤسسة سواء فنيين (معينين أو متطوعين) أو كتابيين إذ يقوم المدير بتعريفهم بإمكانيات المؤسسة من مبانى ومرافق وملاعب وأدوات وغيرها ومواعيد استعمال كل منها مع تقديم المشرفين أو المسئولين عن هذه الإمكانيات للموظف الجديد الذى انضم للمؤسسة كذلك تعريفه بالأعمال اليومية كمواعيد الحضور والانصراف ثم النظم المالية المتبعة مثل ميزانية المؤسسات من إيراد ومنصرف وأبواب كل منهما والسلف الدائمة والمؤقتة وقيمة الاشتراك السنوى للعضو بالمؤسسة ومواعيد دفع الاشتراك وهكذا من أعمال تساعد على أن يسير العمل بالمؤسسة بطريقة منظمة.

٤) شرح البرامج بالمؤسسة:

ويوضح المدير المنفذ أنواع البرامج التى تمارسها الجماعات بالمؤسسة ومدى مقابلة هذه البرامج لحاجات الأعضاء الذين يمارسونها مع توضيح البرامج العامة للمؤسسة ودور الرواد فى كل من هذه البرامج ومقدار المساهمة المالية التى تقدمها المؤسسة للأعضاء لمساعدتهم على الاشتراك فى هذه البرامج.

٥) تنظيم عمل الموظفين:

يساعد المدير المنفذ موظفى المؤسسة على تنظيم وتنسيق الأعمال التى يقومون بها وهذا خير ضمان لسير العمل مع توفير الجهد والوقت اللازمين لأدائها حتى يمكن تنفيذ برامج أخرى يستفيد منها أعضاء الجماعات ولا يفوت المشرف هنا دوره فى تقدير الأعمال التى يقوم بها الرواد إذ أن هذا يحفزهم على العمل المثمر.

الإشراف وعلاقته بالمؤسسة وواجبات المشرف الإدارية:

ومن أهم واجبات المشرف الإدارية هو أن يرى أن نشاط المؤسسة التى يقوم بالعمل بها والإشراف على القائمين بنواحى النشاط فيها يؤدى على الوجه الأكمل وله تأثيره الفعل بمعنى أن يتحمل بعض الشئون الإدارية بالمؤسسة كأن يمدها بالأخصائيين المدربين إذا خلت من شاغليها ويعملون القائمين بالعمل ويرشدهم بما أوتى من معرفة ومران ومعلومات أكتسبها أثناء عمله السابق ويعمل على زيادة قدرات المشرف عليهم فى إنجاز العمل على الوجه الفنى الصحيح بالإجتماعات والمناقشات كما يتقدم للمؤسسة بالاقتراحات الخاصة بتحسين العمل أو تغيير بعض النظم أو زيادة النشاط أو تعديل البرامج أو تحسين الإدارة بما يكفل تحسين الخدمات أو يسرد بعض المشاكل للرواد وطرق علاجها ومناقشة هذه المشاكل مع جميع أعضاء إدارة المؤسسة وما اتبعه فى حلها حتى يتمشى الجميع معه فى جميع خطوات النشاط وتنفيذ البرامج وفى الوقت نفسه تكون وسيلة تعليمه لمن لم تمر عليه مثل هذه المشاكل من قبل وقد يتعاون الجميع على أن يقوم كل منهم بدوره فى حلها أو يتبين أثناء مناقشتها بعض الحلول الأخرى لعلاجها.

ولكى يكون المشرف ناجحاً فى عمله بالمؤسسة وعلاقته بالقائمين فيها، لابد أن تكون علاقته فعالة مع المهنيين على إدارتها ومع القائمين بالعمل فيها ومع الأشخاص الذين يتعاملون معها ويتقبلون خدماتها ومع الطلبة الذين يقوم بالإشراف عليهم بمعنى أن قدراته لا تكون نحو القيام بمجهود فعال فى أداء الخدمة الموكولة إليه فى المؤسسة على الوجه الأكمل أنو تكون علاقته بمن حوله من الإداريين والزملاء على أحسن ما يكون ولها تأثير قوى على الخدمات التى يقوم بها بل لابد أن يجد من وقته ما يكون مع أعضاء مجلس إدارة المؤسسة ويتمشى مع أغراضهم التى يريدون تحقيقها بالعمل فى المؤسسة ويقدم تقاريره الدورية عن سير العمل بالمؤسسة ورأيه فيما يراه وما كانت تتوقعه إدارة المؤسسة من القيام بهذه الخدمات ومدى ما تحقق منها.

هذا ولا تكون هذه العلاقة الحسنة وبينه وبين الموظفين الفنيين فقط بل

والإداريين أيضاً وكل من يقوم بالعمل حتى الخدم لكى يكون عمله ومجهوده لهما التأثير المنظم الفعال فى الخدمات حتى مع أفراد المجتمع الذين يتعامل معهم ويتناولهم نشاط المؤسسة.

ثانياً: الوظيفة التعليمية:

جزء آخر من وظيفة المشرف فعليه أن يعمل ويساعد العاملين معه فى المؤسسة سواء أخصائيين أو طلاب معاهد الخدمة الاجتماعية على أساس أنهم أقل منه خبرة وتجربة فى هذا الميدان وذلك بغرض نموهم فنياً حتى يقوم كل منهم بعمله مع الجماعة على الوجه الأكمل وذلك لتحقيق الغرض الذى من أجله أنشئت المؤسسة وينظر المشرف إلى طلاب الخدمة الاجتماعية نظره أوسع ويعطهم اهماماً أكبر، إذا أن تعليمه لهم يعتبر من أهم مسئولياته حتى يمكنهم القيام بهذا النوع من العمل فى المستقبل بعد تخرجهم من معاهدهم لذلك اهتمت المؤسسات بالجانب التعليمى للأشراف فأصبح المشرف مسئولاً أمام المؤسسة عن تدريب وتعليم الموظفين الذى يشرف عليهم بحكم خبرته وإعداده وتجاريه السابقة.

وتنقسم الوظيفة التعليمية للمشرف إلي قسمين:

١ - **ما يتعلق بالمؤسسة:** وينحصر دور المشرف فى هذه الناحية فى شرح تاريخ المؤسسة والأغراض التى أنشئت من أجلها والنظام الذى تتبعه لتحقيق تلك الأغراض والعوامل التى تحيط بالمؤسسة التى تؤثر فيها.

كذلك شرح فلسفة المؤسسة التى تقوم عليها الإدارة وأخيراً طريقة التطبيق العلمى من حيث وضع الخطط التى تسير عليها المؤسسة وميزانيتها الإيراد والمنصرف وتكوين اللجان وأنواعها ومسئولياتها وعلاقة المؤسسة بالمؤسسات الأخرى فى المجتمع.

٢ - ما يتعلق بالعمل مباشرة مع الجماعات بفعلى المشرف أن يساعد المشرف عليهم على إدراك وفهم العلاقة بين ما يقومون به من عمل مع الجماعات ومدى تحقيق ذلك لأغراض وأهداف المؤسسة وعليه كذلك تشجيع كل منهم لإبراز مهارته والاستفادة منها فى برامج الجماعة بجانب تعليم المشرف

عليهم أسلوب العمل مع الجماعة ودور الرائد فى كل ما يتعلق بالجماعة ككل أو بأعضائها كأفراد.

مراحل النمو المهني التي يمر بها المشرف عليه:

يمر المشرف عليه أثناء نموه المهنى بخمسة مراحل وعلى المشرف مراعاتها أثناء عملية الإشراف:

أولا: مرحلة التفوق أو الحساسية البالغة:

وهى مرحلة يمر بها المشرف عليه فى أول الأمر وتلازمه فترة من الوقت فى بداية تكوين العلاقت ولذا يجب على المشرف أن يعمل على اطمئنانه ولا يهدف إلى محاسبته أو الإقلال من خبراته وإنما يكون هدفه تبادل الخبرة والمعرفة واكتساب مهارة جديدة ويعملِ على الاهتمام به ومساعدته فى شعوره وإحساسه وبعث الرغبة فى لاكتساب خبرات جديدة تؤدى إلى زيادة إتقانه لعمله.

ثانيا: مرحلة الاسترضاء:

وذلك بأن يحاول المشرف عليه إتقان بعض الألفاظ الفنية أو التعبيرات والمصطلحات فى العمل رغم عدم إدراكه الحقيقى لمدلول هذه التعبيرات أو المسطلحات وذلك لكى يعطى المشرف شعوراً بأن إدراكه كبير بينما هو فى الحقيقة لا يزال فى حاجة إلى قسط كبير من المهارات وقد ظهر أن بعض من المشرفين ينخدعون بهذا المظاهر ويصابون بخيبة أمل حين يكتشفون أن بعض من يتقنون الكلام والتلاعب بالألفاظ والمصطلحات الفنية يفشلون فى عملهم التطبيقى ولابد فى هذه المرحلة أن يستمر المشرف فى بث الطمأنينة فى نفسه عن طريق مساعدته على التطبيق الهادئ التدريجى وقد يكون التطبيق فى مستوى أقل ولكن بصرف النظر عن هذا المستوى فهو يعتبر أداة التعلم واكتساب الخبرة ثم يعمل على تحسين المستوى.

ثالثا: مرحلة الفهم مع صعوبة التطبيق:

وهى مرحلة يصل إليها المشرف عليه بعد أن يكون قد تخلص من مخاوفه ومن اهتمامه باسترضاء المشرف ويصل المشرف عليه فى هذه المرحلة إلى إدراك

كاف لحقيقة المواقف المختلفة التى يمر بها فى عمله ولكنه يكون فى حاجة لاكتساب مهارات تساعده فى العمل عندما يعجز عن أداء المهنة التى يؤديها على ما يجب أن تكون عليه وفى هذه المرحلة يجتاز الإشراف أحسن الظروف إذ تكون المخاوف والمقاومة الشعورية قد زالت من الشمرف عليه وأصبح مستعداً لتقبل النقد والتوجيه والاستفادة من الإشراف ويكون المشرف عليه فى هذه المرحلة قادراً على الاعتراف بالخطأ وراغباً فى تحليله ودراسته وتجنبه كما يكون متحمساً فى طلب المساعدة التى يحتاجها.

ولهذا يجب على المشرف فى هذه المرحلة أن يبرز نواحى النجاح والتفوق التى تبدو فى عمل المشرف عليه.

رابعاً: مرحلة التفوق النسبي في الفهم والتطبيق:

وفى هذه المرحلة يكون المشرف عليه واقعياً فى تفكيره مدركاً لحقائق المواقف التى يمر بها وتصبح نتائج التجارب التى يمر بها جزءاً من حبراته وقدراته ولا يشعر المشرف عليه بالتخوف مما قد يترتب على عمله بالنسبة لشخصه وإنما يفكر فى عمله على أساس أنه عمل يستطيع القيام به لأنه يفهمه ويدرك ما يطلبه هذا العمل وفى هذه المرحلة يتميز المشرف عليه بالقدرة على تغيير أساليبه وبالقدرة على اكتساب مهارات جديدة دون أن يصاحب هذا التغير أى اضطراب نفسى أو ذهنى وقد يحدث فى هذه المرحلة توقف فجائى للنمو نتيجة لشعور المشرف عليه بأنه قد وصل إلى أقصى ما يستطيع من النمو الفنى والواقع أن فرص هذا النمو لكل من المشرف والمشرف عليه قد لا تنتهى أبداً إذ توجد مواقف تتطلب من الفرد أن يتعلم شيئاً جديداً لمواجهتها.

خامساً: مرحلة القدرة على تعليم الغير:

فى هذه المرحلة يتعلم المشرف عليه أساليب التعليم نفسها ويكتسب مهارة ومقدرة فى نقل ما يعرفه إلى غيره وبذلك ينتقل إلى مرحلة الإشراف على الغير بدلاً من أن يكون مشرفاً عليه.

أهم المبادئ التي يتصف بها المشرف في قيامه بالدور التعليمي:

١- أن يكون اهتمام المشرف منصباً على شخصية المشرف عليه وقدرته فى العمل مع الناس لا قدرته ومهارته فى برنامج معين.

٢- أن يأخذ المشرف فى اعتباره ما يتميز به كل فرد عن غيره فلكل إنسان فرديته وشخصيته.

٣- أن لا يقارن المشرف مشرفاً عليه بأحد زملائه.

٤- أن يتيح المشرف الفرصة الكاملة للمشرف عليه للتعبير عن نفسه مع توفير جواً ن الراحة والحرية وإبداء الرأى.

٥- أن يستغل المشرف البيئة كمثير للمشرف عليه تحثه على الابتكار والتفكير والاهتام بموارد البيئة الممكن الاستفادة منها لصالح الجماعات داخل المؤسسة.

٦- أن لا يقتصر المشرف فى تعليمه للمشرف عليه على نقل المعلومات أو خبراته السابقة بل يجب أن يوفر له استخدام التجربة والممارسة حتى يكتسب بنفسه خبرات ومعلومات خاصة.

ثالثاً: الريادة الثانوية للجماعات الوظيفة الثالثة للجماعات:

الوظيفة الثالثة للإشراف والتى عن طريقها يؤدى المشرف دوراً هاماً فى زيادة الجماعة ولو أنها ريادة غير مباشرة إلا أن تأثير المشرف على الجماعة يصل عن طريق المشرف عليه وهى التى يستمد منها المشرف عليه التقدير والتشجيع من المشرف إذ لا يحصل المشرف عليه على هذا التقدير من الجماعة نفسها، ولما كنا نجد المشرف عليه مهما كان إعداده ومهما كانت خبراته فإنه لا يستطيع منفرداً أن يحقق أحسن النتائج لأن تفكيره المنفرد لا يؤدى دائماً إلى ذلك بينما نجد أن إتقان العمل مع الجماعة لا يتأتى إلا عن طريق تفاعل الخبرات والتجارب بين المشرف والمشرف عليه فالمشرف يمثل مصدراً رئيسياً للتقدير والتشيجع لا غنى للمشرف عليه عنه بجانب اشتراك المشرف والمشرف عليه الذى يعمل مباشرة مع الجماعة فى التفكير ووضع الخطط ولهذه الوظيفة أهمية كبرى.

فرائد الجماعة – المشرف عليه – يعمل كما قلنا مع الجماعة مباشرة ويشترك فى حياتها الجماعية اشتراكاً فعالاً وكذلك بحكم اندماجه مع الجماعة التى يعمل معها لابد أن يتأثر فى تصرفاته واتجاهاته إلى حد ما بنوع الاستجابات التى تصدر من الجماعة تجاه أعماله وشخصه وهذا مما يحد من قدرته على النظر فى الأمور نظرة موضوعية غير متحيزة ولكى يمكن صيانة التفاعل الجماعى ما قد يعترضه نتيجة لتأثر الرائد بعلاقته المباشرة بأعضاء الجماعة فإن الأخصائى يحتاج إلى شخص آخر لا يكون مشتركاً اشتراكاً مباشراً فى هذا التفاعل ليناقشه فى كل ما يرتبط بعمله مع الجماعة وهنا تكفل العلاقة الإشرافية ضمان الموضوعية وعدم التحيز.

والمشرف رائد ثانوى للجماعة بعيد عن الاتصال المباشر بها ويستطيع أن يناقش المواقف التى يواجهها الرائد دون التأثر بها وبذلك يمكنه أن يصل مع الأخصائى إلى أحكم القرارات التى تتطلبها خدمة الجماعة، ويلاحظ أن أخصائى الجماعة يعى وينتبه إلى التجارب والمواقف التى تجتازها الجماعة بدرجة تصعب عليه أحياناً معرفة العوامل الخارجية التى تؤثر فى هذه التجارب لأن اشتراكه الفعال يحول دون انطلاق تفكيره فيما وراء هذه المواقف من عوامل عديدة أما المشرف فلعدم انشغاله بالمواقف التى تمر بها الجماعة فإنه يكون أكثر قدره على النظرة العامة الشاملة لهذه المواقف والعوامل التى تؤثر فيها.

دور كل من المشرف والمشرف عليه في ريادة الجماعة:

١- علاقة كل منهما بالجماعة:

الأخصائى مسئول مسئولية كاملة عن العمل مباشرة مع الجماعة أما المشرف فعلاقته بالجماعة غير مباشرة ولا يجوز للمشرف تولى ريادة الجماعة أو التدخل المباشر فى نشاطها إلا بعد اتفاق سابق مع رائدها.

٢- علاقة كل منهما بالآخر:

يعمل الرائد مع الجماعة كمندوب للمؤسسة ويساعدها فى القيام بنشاطها وتحقيق أغراضها فى ضوء رسالة المؤسسة وسياستها بينما المشرف مسئول عن

تمكينه من القيام بعمله مع الجماعة ويساعده فى عدم الخروج عن نظام وسياسة المؤسسة بجانب مسئولية توجيهه لتطبيق مبادئ خدمة الجماعة إذ قد يبتعد الرائد عن هذه المبادئ بسبب ضغط الجماعة عليه.

٣- وسيله التعامل بينهما:

يتصل الأخصائى بالمشرف عن طريق التقارير التى سجلها عن الجماعة وكذلك الاجتماعات الإشرافية، بينما يقوم المشرف بالوقوف على عمل الرائد عن طريق دراسة هذه التقارير ومناقشتها خلال الاجتماعات الإشرافية وكذلك عن طريق ملاحظته أثناء قيامه بالعمل مع الجماعة على أن يكون الرائد هو الوسيط بين المشرف والجماعة فعن طريقة يوصل المشرف إلى الجماعة ما يراه من نشاط أن نظام أو أغراض.

٤- تقييم العمل مع الجماعة:

يقوم الرائد بتقييم عمله مع الجماعة مما يؤدى إلى إضطراد نموه الفنى ويشمل هذا التقييم دوره مع الجماعة ومهاراته وقدراته فى العمل ويساعد المشرف الرائد فى هذه العملية خصوصاً تقييم مهاراته وقدراته.

رابعاً: الوظيفة التدريبية (المشرف كمدرب):

اتجهت معظم الكتابات الخاصة بالإشراف إلى أن الوظائف الأساسية للمشرف هى الوظيفة الإدارية، الوظيفة التعليمية، الوظيفة التوجيهية (الريادة الثانوية)، ولكن يتبين من تحليل العملية الإشرافية أن المشرف لا يقوم بتلك الوظائف فقط وأنه يقوم أيضاً بتدريب المشرف عليهم على القيام ببعض الأعمال والبرامج المرتبطة بعملهم فى مجال الممارسة، ولذلك تصبح الوظيفة الخاصة بتدريب المشرف عليهم من الوظائف الهامة والضرورية عند تحقيق أهداف الإشراف، يهتم المشرف فى العملية التدريبية بضرورة إكساب الطلاب أو المشرف عليهم خبرات ميدانية لها أهمية ومن جهة أخرى فان التدريب يوضح إمكانيات وقدرات المشرف عليهم ومدى إمكانية تنمية مضمونها العلمى المهنى لكى تستخدم فى الممارسة المهنية.

ولكى يؤدى المشرف كمدرب أدواره المرتبطة بهذا الجانب فأنه يراعي الجوانب التالية:

الجانب الأول: اعتبارات أساسية في التدريب:

١- المشرف كمدرب يهتم بمساعدة المشرف عليهم بالحصول على معارف علمية ومهنية جديدة مرتبطة بالمجال التدريبى الذى يشتركون فيه.

٢- المشرف كمدرب يساعد المشرف عليهم فى توظيف المعارف العلمية والمهنية فى مجال الممارسة بطريقة معينة ترتبط مع غيرها من الخبرات التى يحصل عليها.

٣- يقوم المشرف بعرض نماذج مهنية تم اختبارها والتأكد من أهميتها ثم أصبحت أساسية فى الممارسة وذلك حتى يستطيع المشرف عليهم أن يجدوا صورة مناسبة لما يجب أن يقوموا به.

٤- يجب أن يدرك المشرف أن التدريب لا يقف عند حد معين ولكنه قبل استلام العمل وبعده وكذلك على فترات دورية أثناء القيام بالعمل.

٥- يفضل أن يتم التدريب على بعض البرامج والأعمال فى المجال الطبيعى للمؤسسات والمنظمات التى تتم فيها الممارسة.

٦- يجب أن يتميز المشرف بالقدرات الخاصة باستخدام وسائل التدريب المختلفة مثل المحاضرة، المشاهدات، المناقشات، وتمثيل الدور وأن يختار ما يتناسب مع موضوع التدريب.

٧- ضرورة أن يقوم المشرف بإتاحة الفرص المناسبة لمشاركة المتدربين فى العملية التدريبية منذ بدايتها حتى نهايتها حيث أن المشاركة تسمح بالتركيز والإدراك لموضوعات التدريب بالشكل المناسب.

٨- يستعين المشرف ببعض الممارسات الفعلية فى مجال التدريب ويحولها إلى موضوعات تدريبية يمكن الاستعانة بها والاستفادة من مضمونها العلمى والمهنى.

الجانب الثاني: علاقة وظيفة التدريب بالوظائف الإشرافية:

يتبين من تحليل الوظائف الإشرافية أن هناك علاقة وثيقة بينها، من حيث ان كل وظيفة تتفاعل مع الوظائف الأخرى من جوانبها المختلفة، **ويمكن أن نوضح العلاقة بين الوظيفة التدريبية وباقي الوظائف كما يلي:**

١- تتضح العلاقة بين الوظيفة التدريبية وباقى الوظائف فالتدريب يمكن أن يمارس من خلال النظام الإدارى كذلك فأنه يطبق عند استثمار الوقت، عند القيام بالاتصالات المطلوبة لإنجاز العمل ويتعرف المشرف على إمكانيات المشرف عليهم حتى يمكن وضع نظام لتدريب العاملين على اختلاف شخصيتهم.

٢- تتضح العلاقة بين الوظيفة التدريبية حيث أن التدريب يرتبط بالتعليم وعدنما نجد ان التعليم هو الصفة الغالبة لمساعدة المشرف لمشرف عليهم، ولكن قد يمارس التعليم بطريقة أكاديمية ولا توجد فيه أى جوانب تطبيقية التى يتضمنها التدريب لأن التعليم المتكامل يؤكد توظيف المعرفة والمعلومات ويوضح كيفية التعامل ومواجهة المشكلات من خلال اتباع قواعد مبنية على العلم ونظرياته المختلفة.

٣- يمكن أن نوضح أن التوجيه الذى يقوم به المشرف أثناء العملية الإشرافية أو ما يطلق عليه (الريادة الثانوية) لا يحقق أهدافه دون تحديد المشرف للاحتياجات التدريبية التى يتطلبها ممارسة العمل المهنى، وفى الوظيفة التوجيهية يحتاج المشرف عليه إلى شخص أخر مرتبط بالإطار المهنى ولديه خبرات متقدمة فى العمل حتى يمكن أن يستفيد المشرف عليه من تلك المكونات وبالتالى يستطيع المشرف أن يقدم تلك المكونات ويستخدمها من خلال العملية التدريبية، كما أن المشرف اكثر قدرة على النظرة العامة الشاملة لكل المواقف الإشرافية والعوامل المؤثرة فيها.

الجانب الثالث: كيف يؤدي المشرف وظيفته كمدرب؟

يؤدى المشرف وظيفته كمدرب من خلال خطوات أساسية يجب أن يتبعها حتى يحقق الهدف التدريبى فى نطاق عملية الإشراف وأهم تلك المراحل ما يلى:

المرحلة الأولي:

اكتشاف وتحديد الاحتياجات التدريبية للمشرف عليهم من خلال المواقف الإشرافية.

المرحلة الثانية:

وضع أولويات للاحتياجات التدريبية.

المرحلة الثالثة:

تصميم برنامج تدريبى على فترات متتالية أو برنامج تدريبى متكامل يمكن تنفيذه مرة واحدة.

المرحلة الرابعة:

مناقشة المشرف عليهم فى الرنامج التدريبى والتعرف على آرائهم وخبراتهم فى هذا المجال.

المرحلة الخامسة:

اتخاذ الخطوات فى وضع البرنامج التدريبى من كافة الجوانب النظرية والعملية.

المرحلة السادسة:

إمكانية الستعانة ببعض الخبراء فى بعض الجوانب التدريبية مثل خبراء الأنشطة النوعية، حبراء فى التنظيم والإدارة طبقاً للاحتياجات التدريبية.

المرحلة السابعة:

تحديد وسائل للتقويم تستخدم مع المشرف عليهم للتعرف على أهمية ما قادم به المشرف من تدريبات وكيفية الاستعانة من مكونات التدريب المختلفة.

أنواع التقارير التي يجب الاستعانة بها خلال العملية التدريبية:

يستعين المشرف بعدة أنواع من التقارير للحصول على الحقائق والمعلومات التى تشكل مصدراً هاماً لتحديد الأدوار التى سوف يقوم بها المشرف **ومن أهم أنواع تلك التقارير إلي يسجلها الأخصائي الاجتماعي:**

١- التقارير الدورية التى يسجلها الأخصائى الاجتماعى أثناء اجتماعة مع الأعضاء والجماعة حيث توضح حقائق خاصة بالممارسة الفعلية للعمل مع الجماعات أو كيفية مواجهة المواقف المهنية التى قد تواجه الأخصائى الاجتماعى.

٢- التقارير التى يسجلها الأخصائى بخصوص ممارسة برامج أو أنشطة لها طابع خاص ويعد لها تقريراً تفصيلياً متميزاً بهذا النشاط مثل تقرير تسجيل معسكر خدمة البيئة أو تسجيل تقرير خاص بإعداد قافلة اجتماعية التوعية تشترك فيه الجماعة.

٣- تقارير خاصة بالمواقف والمشكلات ذات الطابع الخاص مثل سيطرة القائد على اجتماعات الجماعة، محاولة بعض الأعضاء فرض آرائهم وخبراتهم على بقية الأعضاء، أو عدم توفر الأدوات والإمكانيات اللازمة.

٤- التقارير التقويمية التى يقدمها الأخصائى فى نهاية فترة زمنية معينة أو فى نهاية قيامة بالعمل أو طبقاً لمتطلبات المؤسسة التى يعمل بها فى إطار نظامى وتنظيمها الإدارى.

٥- التقارير التحليلية الشاملة عن كافة برامج وأنشطة الجماعة وكذلك أهم التنظيمات المتبعة فيها ونظام مشاركة الأعضاء حيث أن التقرير التحليلى يقدم تصوراً واقعياً لما يدور فى الجماعة خلال فترة معينة ولكن من خلال تحليل كافة العوامل المؤثرة فى كل مرحلة من مراحل الممارسة المهنية للعمل مع الجماعات.

أما عن تقارير المشرف:

أما عن التقارير التي يسجلها المشرف ويجب الاستعانة بها في العملية الإشرافية فهي كما يلي:

١- التقارير الخاصة بالمقابلات التمهيدية التى تعقد للمشرف عليهم قبل استلامهم العمل.

٢- التقارير الخاصة بالاجتماعات الإشرافية الفردية السابقة.

٣- التقارير الخاصة بالاجتماعات الإشرافية الجماعية التى يسجلها بعد عقد كل اجتماع إشرافى جماعى.

٤- التقارير الإشرافية التقويمية التى تسجل عند عقد الاجتماعات الإشرافية التقويمية.

٥- تقارير الريادة الثانوية أو زيارة المشرف للجماعة لقثيامه بملاحظة بعض الموضوعات التى لها أهمية فى العملية الإشرافية.

٦- التقارير التى يقدمها المشرف لمجلس الإدارة وارتباطها بالممارسة المهنية والأدوار التى يقوم بها الأخصائى الاجتماعى والمشرف وقد توجد بعض الأنواع الأخرى من التقارير الإشرافية طبقاً لطبيعة العمل المؤسسى وتمشياً مع الأهداف التى تسعى كل مؤسسة إلى تحقيقها.

الجانب الرابع: القواعد الأساسية لاستخدام التقارير في العملية الإشرافية:

يلتزم المشرف بقواعد أساسية عن استخدامه للتقارير المختلفة فى العملية الإشرافية حتى يحقق الأهداف المرجوة الخاصة بالعملية الإشرافية.

فيما يلي أهم القواعد الإشرافية:

القاعدة الأولي:

ارتباط التقارير بالواقع الفعلى للمارسة كلما أمكن ذلك.

القاعدة الثانية:

ان تتميز التقارير بالموضوعية وعدم التحيز لأى جانب الأعضاء - الجماعة - المؤسسة).

القاعدة الثالثة:

أن يكون التقرير متميزاً بالستلسل المنطقى وارتباط مكوناته بالهدف الأساسى من إعداده وتسجيله.

القاعدة الرابعة:

أن يتضمن التقرير الذى يستخدمه المشرف بالجوانب السلبية والإيجابية حتى يمكن استخدامه كوسيلة تعليمية وتدريبية فى آن واحد قدر الإمكان.

القاعدة الخامسة:

أن يكون الهدف من استخدام التقارير ليس مجرد النقد أو العرض ولكن الهدف الأساسى هو للتعليم والتدريب والعمل على تحسين الأداء المهنى فيما بعد، وكذلك عرض خبرات يمكن الاستعانة بها فى المواقف التالية للممارسة.

القاعدة السادسة:

التنوع فى استخدام التقارير ضرورة حيث أن التركيز على نوع محدد فقط، التقارير الدورية قد يجعل الخبرات محدودة وبالتالى كلما كان هناك تقارير متعددة كلما ساعد ذلك على تكوين وإضافة خبرات للمشرف عليهم.

القاعدة السابعة:

ضرورة وضع المشرف للمعايير الأساسية التى يتم بناء عليها اختيار ومناقشة التقارير حتى يكون واضحاً أسباب اختيار تلك التقارير وأهميتها بالنسبة للمشرف والمشرف عليهم.

القاعدة الثامنة:

عدم تكرار استخدام تقارير معينة عدة مرات لمناقشتها حتى لا يشعر المشرف عليهم بالملل والعمل الروتينى.

القاعدة التاسعة:

يمكن الاستعانة ببعض مقتطفات من التقارير، وليس من الضرورى الاستعانة بها كاملة طبقاً لهدف استخدامها.

القاعدة العاشرة:

يفضل التقارير المرتبطة بالمتغيرات المؤثرة فى الممارسة فى الوقت الحالى على أن تكون واقعية وتتضمن الجوانب المهنية التى تفيد المشرف عليهم.

الموضوع الثامن: الأدوار المهنية للمشرف:

وضع Dimoek and Treeker فى كتابهما Supervision of Group work and recreation التقسيم التالى لدور المشرف:

أولاً: المشرف كمعلم:

أن المشرف يقوم بوظيفة تعليمية فى العملية الإشرافية، وذلك يتطلب منه اتباع المبادئ التعليمية وسماعدة المشرف عليه على استخدام المعلومات النظرية وتطبيقها تطبيقا سليماً. والمشرف كمعلم يقوم بمساعدة المشرف عليه على الاعتماد على نفسه وعلى توسيع دائرة معارفه وتنمية مهاراته وقدراته.

كما أنه يساعد المشرف عليه على تقييم الذات بطريقة موضوعية ليستطيع المشرف عليه أن يتكسب بصيرة تمكنه من تقدير قدراته وحدوده ومناطق الضعف والقوة بطريقة سليمة.

ثانياً: المشرف كملاحظ:

يستخدم المشرف الملاحظة كوسيلة للتعرف على علاقة المشرف عليه بالجماعة والمستوى الذى يؤدى به دوره المهنى: لذلك فإن المشرف يستطيع أن يلاحظ فى الجماعة نواح كثيرة لا يستطيع أن يلاحظها المشرف عليه لأنه أكثر التصاقاً بالجماعة، أو لأنه ليس ملماً بطريقة خدمة الجماعة بالقدر الذى توصل إليه المشرف.

وعند عقد اجتماع إشرافى مع المشرف عليه يقوم المشرف بمناقشة ما لاحظه مع المشرف عليه ويساعده على تفهمه وتحليله والتخطيط له.

ثالثاً: المشرف كممثل:

يقوم المشرف كممثل لأخصائى الجماعة الناجح عند قيادته للاجتماعات الإشرافية الجماعية، أو رذا قام بسبب أو لآخر يعمل مباشر مع الجمعات فيكون المشرف فى هذه الحالة نموذجاً لكيفية قيادة وتوجيه المناقشات الجماعية أو مساعدة الجماعة على وضع وتصميم وتنفيذ وتقييم البرنامج، أو مساعدة الجماعة على حل مشاكلها، وما إلى ذلك.

رابعاً: المشرف كمصدر للمعلومات:

نظراً لما يتمتع به المشرف من معرفة وخبرات فإن المشرف عليهم يلجئون إليه للاستفادة من تلك المعلومات كلما أعوزهم الأمر.

ولكى يقوم المشرف بهذا الدور فيجب عليه أن يلم بالقدر الكافى من العلوم الإنسانية الأساسية المتصلة بطريقة خدمة الجماعة وبمبادئ وزساليب وطريقة خدمة الجماعة وبالمجتمع الذى تخدمه المؤسسة وبالمؤسسةومواردها وفلسفتها وأغراضها وجهازها الإدارى بحيث يستطيع أن يعد المشرف عليهم بالمعلومات المتعلقة بهذه النواحى كلما احتاجوا إلى ذلك.

وعلى المشرف أن يعاون المشرف عليهم على أن يكتسبوا بأنفسهم تلك المعلومات وألا يعتمدوا عليه باستمرار اعتماداً كلياً.

خامساً: المشرف كمستشار:

يلجأ المشرف عليهم كثيراً إلى المشرف فى غير أوقات الاجتماعات الإشرافية ليناقشوا معه مسائل عاجلة.

لذلك يجب أن يكون المشرف مستعداً لكى يقدبم النصيحة والعون كلما استثاره المشرف عليهم فى تلك المسائل العاجلة.

ولا تعنى تلك الاستشاارات العاجلة الاستغناء عن الاجتماعات الإشرافية بل أنها مكمله لها ويتطلبها الموقف فى حالات خاصة فقط.

سادساً: المشرف كأخصائي جماعة:

يعمل المشرف غالباً مع جماعات إدرية كاللجان أو مع جماعات المهنيين فى المؤسسة وأثناء قيامه بهذا الدور كأخصائى جماعة عليه أن يتبع مبادئ وأساليب طريقة خدمة الجماعة.

سابعاً: المشرف كمسجل:

أن التسجيل جزء هام من عمل المشرف فيجب على المشرف أن يسجل الاجتماعات التى تحدث بينه وبين المشرف عليهم فرادى أو جماعات، أو ما يلاحظه أثناء زياراته للجماعات، إذ أن ذلك التسجيل يتيح له فرصة أفضل لتوجيه المشرف عليهم وتقييمهم كما أن التسجيل فى التقييم للعملية الإشرافية ذاتها.

ثامناً: المشرف كمتعلم:

يجب على المشرف أن يستمر فى الإطلاع على ما يتصل بالإشراف وبطريقة خدمة الجماعة بإستمرار حتى يستطيع أن يقوم بدوره كمستشار وكأخصائى جماعة وكمسجل وكمصدر للمعلومات وملاحظ ومعلم. لذلك فإ المشرف كمتعلم يمثل جزءاً أساسياً من الدور المتكامل للمشرف عليه للتعليم، والأخير سيستزيد علماً هو الأخر كلما لمس أن المشرف لا يكف عن تزويده بالخبرات والمعلومات الجديدة.

وبعد أن استعرضنا دور المشرف يجب أن ننوه هنا إلى أن للمشرف دوراً أساسياً هو مساعده المشرف عليه على النمو. أما التقسيم السابق فهو بغرض الدراسة فقط لتوضيح ذلك الدور الأساسى للمشرف لذلك فإن هذا التقسيم السابق لا ينظر إليه إلا نظرة شاملة متكاملة.

الفصل الرابع

الوسائل المهنية في العملية الإشرافية

أولاً: المقابلة التمهيدية في الرشراف.

ثانياً: الملاحظة.

ثالثاً: التسجيل.

رابعاً: الاجتماعات الإشرافية.

الفصل الرابع
وسائل الإشراف

وسائل الإشراف:

هناك وسائل متعددة تستخدم من أجل تحقيق أهداف عملية الإشراف فى طريقة العمل مع الجماعات والغرض الأساسى من استخدام تلك الوسائل هو مساعدة القائمين بالعمل فى المؤسسة على أداء عملهم وذلك حتى يمكن للمؤسسة أن تحقق الأهداف التى من أجلها أنشئت **وفيما يلي أهم وسائل الإشراف:**

أولاً: المقابلة التمهيدية في الإشراف:

وتعتبر المقابلة فى الخدمة الاجتماعية من الوسائل الهامة فى العمل عند ممارسة مختلف الطرق المهنية كما أنها تعتبر وسيلة أساسية فى الإشراف عند ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وذلك من أجل تحديد وتوجيه الأخصائى فى بداية العمل المهنى ولابد من اتباع خطوات رئيشسية عند القيام بالمقابلة التمهيدية **هي كما يلي:**

١- الدراسة الشاملة للمؤسسة من حيث الأهداف والإمكانيات.

٢- تحديد الأعمال التى تقدمها المؤسسة لمقابلة هذه الاحتياجات.

٣- وضع وصف دقيق لكل عمل من الأعمال مع ما تتطلبه كل منها فيمن سيقومون بها من مميزات خاصة أو عامة.

وهناك نوعان من الرواد:

١- أخصائيون معينون ويعمل الأخصائى نظير أجر أو مكافأة سواء لكل الوقت أو بعضها وهم غالباً من بين خريجى كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية.

٢- رواد متطوعون وهذا النوع لازم للتوسع فى ميدان خدمة الجماعة ويستفاد من هؤلاء المتطوعون على نطاق واسع بل ويجب تشجعيهم على التطوع فى مؤسسات خدمة الجماعة وذلك لزيادة عدد الجماعات وعدم قدرة الدولة على توفير الرواد المحترفين كذلك لا تستطيع الدولة تحمل مكافأة الرواد اللازمين

للعمل مع الجماعات المتزايدة العدد وبجانب هذا فأن تشجيع المتطوع يساعد على تهيئة الفرص للشباب لاستثمار وقت فراغه ومروره على عمليات نمو أساسية وهى الانتقال من مرحلة الأخذ إلى مرحلة العطاء.

أنواع الرواد اللازمين للعمل في مؤسسات خدمة الجماعة:

يعمل فى مؤسسات خدمة الجماعة أنواع من الرواد يشتركون فى عملية نمو أعضاء الجماعات وهم:

١- **أخصائي اجتماعي:** ويعمل مع الجماعات الصغيرة العدد ويهتم بتوجيه التفاعل الجماعى فى الجماعات لكل تصبح صالحه لنمو أعضائها وإكسابهم المهارات الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية الصالحة.

٢- **أخصائي نشاط:** ويتخصص فى نوع من أنواع النشاط ويتقنه لإعداده وخبراته السابقة وغالباً ما يعمل مع رائد الجماعة الذى يساعد أعضاء جماعته للاستفادة من مهارات وخبرات هذا الرائد.

٣- **رائد أداري:** ويتولى مسئولية الشئون المالية والإدارية اللازمة لتنظيم نشاط الجماعة داخل المؤسسة.

٤- **رائد مجتمع:** ويقوم بتكوين علاقات ناجحة فى المجتمع المحيط بالمؤسسة ترمى إلى صالح الجماعات التى تخدمها المؤسسة.

٥- **المشرف:** ويتولى عمليه الإشراف وتوجيه الأخصائيين العاملين بالمؤسسة.

وقبل أن يبدأ من وقع عليه الاختيار بالمؤسسة تتم بينه وبين المشرف مقابلة فردية تمهيدية لها أهميتها إذ أنها بداية عملية الإشراف وتمهد لتكوين العلاقات بينهما لذلك كان على المشرف أن يستعد لهذه المقابلة بأن يراجع المعلومات الخاصة عن هذا الموظف أو المتطوع الذى سيعمل بالمؤسسة أو طالب معهد الخدمة الاجتماعية الذى سيدرب بها ويتصل المشرف بالمشرف عليه لتحديد مكان وموعد هذه المقابلة ويعد نقاط المناقشة وبيان عن العمل الذى سيقوم به فى المؤسسة و،ترمى هذه المقابلة إلى أكثر من هدف.

١- تكوين العلاقات الإشرافية:

يعتبر تقبل المشرف للمشرف عليه أساس هذه العلاقة إذ يشعر المشرف عليه ببعض الخوف والاضطراب من الموقف الجديد وهنا تظهر مساعدة المشرف له بطريقة تساعده على التعبير عن نفسه بحيث يتغلب على مخاوفه ويجب أن يبتعد المشرف عن استعمال الاصطلاحات العلمية والألفاظ الأجنبية مما قد يشعر المشرف عليه بصعوبة تقبل المشرف له بل يجب أن تدور المناقشة بالأسلوب الذى يدعو المشرف عليه للاطمئنان والارتياح كتمهيد لعلاقات إشرافية ناجحة.

٢- الاشتراك في تحمل المسئولية وبدء العمل:

قد يشعر المشرف عليه بأنه المسئول الوحيد فى عمله مع الجماعة، وعلى المشرف أن يشعره بالمساعدة التى سيقدمها له فى عمله هذا ويوضح له الإمكانيات اللازمة لعمله مع اطلاعه على السجلات الخاصة بالجماعة وعلى المشرف أن يقدم له البيانات اللازمة عنها كعدد أعضائها وأعمارهم ومهنهم ودور كل منهم فى الجماعة وكذلك كيف ولماذا ومتى تكونت الجماعة وفى الاجتماعات الإشرافية يناقش المشرف عليه فى برامج الجماعة وما يمكن تقديمه وابتكاره وهذا يعطى المشرف عليه بعض الثقة بنفسه.

٣- عملية الإشراف:

وقبل نهاية هذه المقابلة يجب أن يفهم المشرف عليه أن عملية الإشراف وسيله لمساعدته فى عمله مع الجماعة وليس لمحاسبته ويتم الاتفاق بينهما على مواعيد الاجتماعات الإشرافية التالية:

وتحتاج المقابلة التمهيدية إلي بعض العوامل لنجاحها:

- فحص استماع المشرف للمشرف عليه فرصه له لتنفيس الانفعال وإزالة مخاوفه بجانب ملاحظة المشرف له أثناء مناقشته لمعرفة اتجاهاته واستجاباته.
- البدء مع المشرف عليه كما هو عامل هام جداً ومساعد لنجاح المقابلة وذلك

بتقلبه والبدء من حيث هو حتى يمكن مساعدته على النمو والتقدم أما معاملته بمستوى أقل أو أكثر من مستواه فإن العلاقة الإشرافية قد لا تتم على الوجه المطلوب.

- طريقة توجيه الأسئلة إذ يبدأ المشرف بتوجيه أسئلته عندما ينتهى المشرف عليه من حديثه وإلا تخرج الأسئلة عن الاتجاه الذى رسمه ويحسن ألا تحمل الأسئلة معنى الشك فإنها تزيد من مخاوف المشرف عليه وتعطل المقابلة.

الإعداد المقابلة:

يسترجع المشرف بعض المعلومات عن المشرف عليه مثل اسمه وسنه ومؤهلاته وعمله السابق وخبراته لأن استخدام هذه المعلومات فى المقابلة يشعر المشرف عليه باهتمام المشرف به.

- يلم المشرف بطبيعة العمل الذى سيقوم به المشرف عليه والجماعة التى سيعمل معها حتى يستطيع أن يقدم له ما تطلبه من معلومات عن عمله.
- يحدد المشرف الأغراض التى يجب أن تحققها المقابلة حتى يستطيع أن يدير المقابلة لتحقيق تلك الأغراض مثل إقامة علاقة طيبة واكتشاف معلومات جديدة عن المشرف عليه كدوافعه وهواياته وإمكانياته واتجاهاته.
- إعداد مكان المقابلة بحيث تتم فى جو هادئ ملائم ويراعى المشرف توافر الإمكانيات التى تسهل له إنجاز المقابلة على النحو المطلوب كالتقارير والبيانات وما إلى ذلك.

المضمون المهني للمقابلة يجب أن يراعي المشرف في المقابلة نفسها ما يلي:

- يجب أن يراعى المشرف ألا تسيطر عليه فكرته التى كونها عن المشرف عليه قبل إجراء المقابلة نتيجة للمعلومات التى وصلت إليه وعليه أثناء المقابلة أن يحاول فهم ودراسة المشرف عليه فريما تغيرات هذه الفكرة السابقة واتضح خطؤها.
- قد يتمسك المشرف بأن المشرف عليه دائما ما يتعرض لمخاوف وتوترات

أثناء بداية العلاقة الإشرافية ويتصرف على نحو معين ربما كان تلك صحيحاً بوجه عام غير أنه ليس من الضرورى أن يتصرف المشرف عليه على هذا النحو فربما تصرف على نحو آخر وكان متمالكاً لنفسه واثقاً فيها فلا يجب إذن أن يتعامل المشرف عليه على أساس من الاضطرابات ولكن على أساس ما يحدث فى الواقع.

- إذا كان المشرف واثقاً من أن الجماعاة التى سوف يعمل معها المشرف عليه تقوم بسلوك معين فيجب على المشرف أن يناقض هذا السلوك ودوافعه وكيفية معالجته مع المشرف عليه.
- يجب أن يحسن المشرف ملاحظة سلوك المشرف عليه أثناء المقابلة وتحليل ملاحظاته حتى يتمكن من معرفة المزيد عن شخصية المشرف عليه.
- يجب أن يحسن المشرف الإصغاء مع إيداء الاهتمام بحديث المشرف عليه وأن يتدخل فى الحديث فى الأوقات المناسبة.
- يجب أن يحسن المشرف توجيه الأسئلة بحيث تكون واضحة وإلا يستخدم فيها ألفاظ ومصطلحات يستعصى على المشرف عليه فهمها وألا تلقى هذه الأسئلة بطريقة تحمل سخرية أو تجريح أو التحدى وأن توجه فى الأوقات الملائمة بحيث تتيح فرصة للمشرف فى التعبير عن ذاته.
- يجب على المشرف أن حسن قيادة وتوجيه المقابلة فلا تنحرف عن أغراضها أو تركز على غرض أو أكثر مهملاً سائر الأغراض.
- يجب أن يخبر المشرف عليه فى بداية المقابلة بمدتها حتى لا يضطر المشرف إلى إنهاء المقابلة بصورة تجرح المشرف عليه ويكفى التلميح بانتهاء مدتها حتى ينصرف المشرف عليه.
- على المشرف أن يحاول التعرف على خبرات المشرف عليه السابقة وتوجيهه لكى يتخذها أساس لمزيد من التعلم إذ أن ربط الخبرات الجديدة بالخبرات القديمة يساعد على إتمام العملية التعليمية بنجاح.

- يجب على المشرف فى المقابلة التمهيدية ألا يقوم بالعملية التعليمية على نطاق أوسع مما يتطلبه الموقف وعليه أن يقدم المعلومات فى المواقف التى تستلزم ذلك فقط والتى تساعد المشرف عليه فى بداية عمله بالمؤسسة.
- على المشرف أن يحاول فى المقابلة التمهيدية أن يحدد مستوى المشرف عليه حتى يستطيع أن يبدأ معه من حيث هو وحتى يمكنه تقنين نمو وتقدم المشرف عليه.

تقويم المقابلة التمهيدية:

بعد انتهاء المقابلة التمهيدية يجب أن يحاول المشرف الإجابة عن هذه الأسئلة بدقة وصراحة:

* هل كونت العلاقة الإشرافية على أسس سليمة من الثقة والاحترام والتقبل وعدم التحيز؟
* هل توصلت إلى فهم المشرف عليه فهماً سليماً؟
* ما هى الأسباب الظاهرة والكامنة التى تدفع المشرف عليه إلى القيام بهذه الوظيفة؟
* هل تمكنت من إعطائه صورة سليمة عن العمل والجماعة والمؤسسة والمجتمع؟
* هل تمكنت من مساعدته على فهم معنى الإشراف بحيث يلجأ لى عند الضرورة؟
* هل تمكنت من تحديد المساعدات المطلوبة التى يحتاج إليها هذا المشرف عليه؟
* هل تمكنت من تحديد المستوى الذى يقف عنده المشرف عليه وتحديد نقطة البدء معه على نحو صحيح؟
* هل تمكنت من إشعار المشرف عليه أنه موضع تقدير واحترام وأنه هام بالنسبة للمؤسسة؟
* هل أغفلت المقابلة المهيدية بعض أغراضها؟

ثانياً: الملاحظة:

تتم ملاحظة المشرف للمشرف عليه أثناء الاجتماعات الإشرافية وأثناء الاجتماعات المختلفة أو فى المقابلات التى تتم بينهما أو أثناء زيارة المشرف للجماعة التى يعمل معها المشرف عليه ويعترض البعض على الملاحظة التى تتم أثناء زيارة المشرف للجماعة بينما يؤيدها آخرون كإحدى الوسائل الأساسية للتقييم وسوف تتعرض هنا إزاء هذا الاختلاف إلى حجج كل فريق من الفريقين.

١- آراء المؤيدين:

* أن الجماعات ذات مدة البقاء الأطول فى المؤسسة قد تعودت على زيارات يقوم بها أشخاص لها، بحيث لا تؤثر تلك الزيارات تأثيراً كبيراً على ديناميكية الجماعاة.
* أن الجماعات ذات الخبرات الجماعية السابقة تدرك وظيفة المشرف وكذلك تعودت زيارته لها وتتقبل وجوده بدون أن يؤثر على حياة الجماعة.
* يجب أن تتسع دائرة اتصال الجماعة أخرى وبأشخاص آخرين لأن ذلك يؤدى إلى نموها ومن ثم فيجب أن يقوم المشرف بزيارات دورية للجماعة.
* يستطيع المشرف أن يعاون المشرف عليه بطريقة أفضل إذا اتصل بالجماعة عن كثب وأدرك خصائصها وسلوكها.
* يدرك المشرف بصورة سليمة نوع ومدى علاقة المشرف عليه بالجماعة.
* تساعد الملاحظة المشرف على التعرف على الأساليب التى يمارسها المشرف عليه فى عمله مع الجماعة.
* تؤدى زيارة المشرف للجماعة إلى توافر جو أفضل للتفاهم المتبادل بينه وبين المشرف عليه.
* يتعرف المشرف بطريقة أقرب للواقع على البرنامج الذى تمارسه الجماعة.

تتيح للمشرف خبره التعرف على احتياجات خاصة بأفراد الجماعة لا يدركها الأخصائى ويقوم المشرف بتوجيهه إليها كذلك يتعرف المشرف على احتياجاته الجماعة فيوجه المشرف عليه إليها.

يشعر المشرف عليه بأن المشرف مهتم بأمره وبذلك تقوى العلاقة الإشرافية بينهما.

تمكن زيارة المشرف للجماعة بأن يستطيع المشرف من اختبار مدى مهارة والمشرف عليه فى التسجيل ومساعدته فى ارتقاء بتلك المهارة.

٢- آراء المعارضين:

يؤثر وجود المشرف على تفاعل الجماعة وعلى العلاقة بينها وبين الرائد بحيث لا يتوصل المشرف إلى الصورة السليمة لعلاقة الرائد بالجماعة أو بسلوك وخصائص تلك الجماعة.

تسلب زيارة المشرف للجماعة الحرية التى يجب أن يحسن بها الرائد فى عمله مع الجماعة ويشعر كأنه لا يوثق به.

قد يؤدى تكراراً زيارة المشرف للجماعة إلى اعتماد الرائد عليه أكثر من آراء.

الاستعداد للزيارة:

يفضل أن تكون للملاحظة سياسة وخطة مرسومة وتتم فى فترات منتظمة.

- يحدد المشرف غرض الزيارة ولماذا يؤد أن يقوم بها وما فوائد هذه الزيارة وكذلك يجب أن تعد الجماعة لزيارة المشرف ولا تفاجأ بها خصوصاً الجماعات التى يزروها المشرف لأول مرة كذلك يحدد زمن الزيارة بالاتفاق مع الرائد ويختار الوقت المناسب لهما.
- قبل أن يقوم المشرف بالزيارة عليه أن يقرأ التقارير الخاصة بالرائد والجماعة كذلك التقارير الإشرافية التى كتبها عن الرائد.

ما يجب أن يلاحظة المشرف: يجب علي المشرف أن يلاحظ ما يآتي:

- نوع العلاقة بين الرائد والجماعات ومدى عمقها.
- تفاعلات الجماعة والعوامل المتداخلة فى هذه التفاعلات.

- استجابة الرائد لسلوك الأعضاء وسلوك الجماعة.
- علاقة الرائد بأعضاء الجماعة.
- مدى تماسك الجماعة أو تفككها ونوع العلاقة السائدة فيها، هل هى علاقات تعاون أن تنافس أم صراع؟
- مستوى النضج الذى وصلت إليه الجماعة.
- البرنامج وكيفية وضعه وتنفيذه ودور الأخصائى فى وضع وتنفيذ البرنامج وكذلك دور الأعضاء وكذلك نوع البرنامج ومدى ملاءمته لإحتياجات أعضاء الجماعة.
- علاقة الجماعة بالجماعات الأخرى.

سلوك المشرف أثناء الزيارة:

- يجب أن يصل المشرف قبل اجتماع الجماعة حتى يتمكن من ملاحظة كيفية عقد الجماعة لاجتماعاتها من يحضر أولا من الأعضاء ومن من؟ كذلك من الأعضاء يحدث أكبر تأثير فى الجماعة عند وصوله.
- إذا حضر المشرف أثناء ممارسة الجماعة لنشاطهما فيجب عليه ألا يحاول أحداث ارتباط فى نشاط الجماعة.
- يجب على المشرف ألا يشترك فى نشاط الجماعة إلا إذا طلب منه ذلك وبشرط أى يسلب الرائد قيادته الأولية للجماعة.
- يجب ألا ينتقد أو يوجه المشرف الرائد أمام الجماعة أو يوجه إليه ملاحظاته.
- يجب على المشرف ألا يبدو عنه أى سلوك بسبب استجابة عنيفة من جانب الجماعة وعليه أن يكون خارج حدود تفاعلات الجماعة بقدر الإمكان حتى تكون صورة الجماعة عند مواقعة ما أمكن.

تسجيل المشرف لملاحظاته:

يجب على المشرف بعد انتهاء الريارة أن يدون ملاحظاته حتى يتمكن من مناقشة النقط الهامة التى لاحظها مع الرائد أثناء الاجتماعات الإشافية الفردية

التالية للزيارة وإذا وجد المشرف أنه من الصالح أن تثار بعض النقاط مع سائر الرواد فى الاجتماعات الإشرافية الجماعية فإنه يقوم بعرضها على الرواد بعد موافقة الرائد.

كما يجب على المشرف أن يتخذ الخطوات الإدارية اللازمة إذا كانت نتائج تحليله لملاحظاته تؤكد ضرورة تدخل المؤسسة فى بعض الأمور لتسهيل عملية الرواد.

ويشمل تسجيل المشرف لملاحظاته:

اسم الجماعة – اسم الرائد – متوسط أعمار أعضاء الجماعة – تاريخ الزيارة – زمن الزيارة – مكان الاجتماع – هل مكان الاجتماع مناسب أو غير مناسب من حيث التهوية والإضاءة والنظافة وتوافر الإمكانيات وتأثير ذلك على سلوك الأعضاء والأخصائى هى دلائل تماسك الجماعة أو تفككها – علاقات الأعضاء بعضهم ببعض، وهل هى قوية أم ضعيفة هل يظهر الأعضاء شعوراً بالانتماء للجماعة – هل تبدو الجماعة كوحدة واحدة؟ هل تتحمل الجماعة المسئولية فى تنفيذ البرنامج هل يأتى الضبط الاجتماعى من داخل الجماعة هل يسود جو فى المحبة والتقبل الجماعى هل تتوصل الجماعة إلى تحقيق أهدافها بسهولة؟ أم لا تستطيع ذلك؟ هل تخطط الجماعة لبرامجها؟ هل يشترك الأعضاء فى عملية التخطيط؟ هلى يثير البرنامج اهتمام الأعضاء؟ هل يقابل احتياجات لدى الأعضاء؟ هل تستغل الجماعة الوسائل المتاحة بصورة سليمة؟ هل تتقبل الجماعة الرائد وتحترمه؟ هل يشجع الرائد الجماعة على اتخاذ القرارات؟ هل يتيح الرائد الفرصة للجماعة للتعبير عن نفسها؟ هل يتفهم الرائد احتياجات الجماعاة والأعضاء؟ وإلى غير ذلك من الملاحظات.

ثالثاً: التسجيل:

من المعروف أن الرائد يقوم بتسجيل عمله مع الجماعة ويقوم المشرف كذلك بتسجيل العمليات الإشرافية والتسجيل هام بالنسبة للمشرف لازم لعملية

التقييم التى تعتبر إحدى مسئولياته الرئيسية ويتم التسجيل بطرق مماثلة للتسجيل فى العمل مع الجماعات ويكون ذلك عن طريق التقارير أو الرسوم البيانية أو غيرها.

التقارير الإشرافية:

يستعين المشرف بعده أنواع من التقارير يرتبط بعضها بالمؤسسة وخدماتها ومدى استفادة أعضاء الجماعات من هذه الخدمات والبعض الأخر بمن يشرف عليهم وتسعى التقارير الإشرافية ويسجل فيها المشرف العمليات الإشرافية التى تمت والتى مر بها المشرف عليه حتى يتمكن من مساعدته وتحوى التقارير الإشرافية عدة أجزاء:

١- بيانات أولية:

عن المشرف عليه من حيث السن والمؤهلات وخبراته فى العمل مع الجماعات مهاراته وتاريخ عمله بالمؤسسة والمسئوليات التى ألقيت على عاتقه.

٢- التسجيل الدوري:

ويقوم به المشرف مسجلاً فيه ملاحظاته وملخصاً عن اجتماعاته بالمشرف عليه ومدى تقدمه ونموه الفنى والعلاقات الإشرافية واستجاباته للمشرف ويتم ذلك بطريقة وصفيه دون الحكم عليه.

٣- التقرير التحليلي:

يعمل المشرف على تقييم المشرف عليه من حيث ارتباط ذلك بالعمل الذى يقوم به ومدى إكسابه للصفات الرئيسية للريادة ونموه الفنى علاقته بأعضاء الجماعة ومدى استفادة الأعضاء من خدماته.

رابعاً: الاجتماعات الإشرافية:

تعتبر الاجتماعات الإشرافية الأسلوب الرابع للإشراف وهى ثلاثة أنواع فردية – جماعية – تقيميه.

١- الاجتماعات الفردية:

من المعروف أن عملية الإشراف تبدأ من الاجتماع الإشرافى الفردى الأول المقابلة التمهيدية وفيه توضع أسس العلاقات المهنية بين المشرف والمشرف عليه وتساعد هذه الاجتماعات على تنمية العلاقات بينهما ولذلك كان لابد أن تكون هذه الاجتماعات دورية ولها مواعيد محدده يعرفها كل منهما ويستعد لها المشرف حتى يمكن أن تزداد خبرة المشرف عليه ويتعمق فى مهاراته الفنية سواء كان أخصائياً اجتماعياً أو كطالبه بمعاهد الخدمة أو متطوعاً ولهذه الاجتماعات الفردية أعراض هامة ويتحمل المشرف مسئوليات عدة يقوم بها وهى مسئوليات أخله ولا يمكن الفصل بينها بل أن كل منها يؤثر فى الآخر ومن هذه الأغراض ؟

١- توجيه المشرف عليه بمساعدته لزيادة خبراته والاستفادة منها فى عمله مع الجماعاة ولما كان بدور الرائد الثانوى للجماعة التى يعمل منها المشرف عليه فأمه يساعد فى الاعتماد على النفس بتقديره وتشجيعه ومساعدته لتحليل المواقف المختلفة أثناء عمله مع الجماعة.

٢- تعليم المشرف عليه للمشرف حبراته وتجارب سابقة يستغلها فى الاجتماعات الفردية محاولاً نقلها إلى المشرف عليه لمساعدته فى زيادة معلوماته ومساعدته كذلك فى فهم أفراد الجماعة.

٣- الإدارة تساعد المشرف، المشرف عليه فى استعمال إمكانات المؤسسة ومواعيد استعمالها وتنسيق العمل بين برامج الجماعات بالمؤسسة.

محتويات الاجتماع الإشرافي الفردي:

١- موضوعات تتعلق بالجماعة:

تاريخ الجماعة وتطورها – دور الأخصائى السابق أن وجد استجابة الجماعة للأخصائى السابق وأسباب ذلك أهداف الجماعة وتطورها درجة تماسك الجماعة أو تفككها العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الجماعة القادة البارزون فى الجماعاة

وأدوارهم الأعضاء دوى للمشكلات وكيفية استجابة الجماعة لتلك المشكلات وسبب ذلك علاقة الجماعة بالجماعات الأخرى بالمؤسسة والمجتمع.

كذلك مدى تقبل الأخصائى للجماعة ومدى العلاقة المهنية التى كونها الأخصائى مع الجماعة ونوع هذه العلاقة والتغيرات التى تكون قد اعترت العلاقة بين الجماعة وسبب ذلك مع الجماعة وما يعتريه من تغير أسلوب ريادة الجماعة هل هو ديمقراطى تماماً ولماذا؟

٢- موضوعات تتعلق بالعضو في الجماعة:

احتياجات العضو الخاصة مدى فهم الأخصائى لتلك الاحتياجات مدى مقدرة الرائد على مساعده العضو على إشباع تلك الاحتياجات أو بعضها مركز العضو فى الجماعة والدور الذى يقوم به موظفو الجماعة وما يحتاجون إليه من مساعدات مدى مقدرة الأخصائى على مساعدة العضو على حل مشاكله المتعلقة بحياته فى الجماعة.

٣- موضوعات تتعلق بفلسفة المؤسسة وإداراتها:

مد فهم الأخصائى للفلسفة التى تقوم عليها المؤسسة العلاقات بين مختلف أقسام المؤسسة والعلاقات بين مختلف أقسام المؤسسة والعلاقات بين الأخصائيين الاجتماعيين والمتطوعين خطة العمل بالمؤسسة بصفة عامة خطة العمل القسم فى إطار الخطة العامة للمؤسسة أهداف المؤسسة وأغراضها دور أفراد المجتمع فى تدعيم رسالة المؤسسة.

٤- موضوعات تتعلق بالتسجيل:

أهمية التسجيل أنواعه وسائله محتيواته التسجيلات الخاصة التى تتطلبها المؤسسة من الأخصائى والمتعلقة بالنواحى الإدارية والمستوى المهنى للتسجيل وكيف يمكن الارتقاء به.

٥- موضوعات تتعلق بالعلاقة الإشرافية:

مدى استفادة الرائد من الإشراف تتبع المشرف لعمل الرائد مع الجماعة بعد

قيامه بعملية الملاحظة حاجة الرائد إلى فهم وظيفة الريادة الثانوية أو إلى مغزى زيارة المشرف للجماعة الإعداد للاجتماع الإشرافى الفردى المقبل.

الاستعداد للإجتماع الإشرافي الفردي:

* يجب أن يضع الشمرف خطة للاجتماع على أساس النتائج التى توصل إليها من الاجتماع الإشرافى السابق.
* يجب أن يحدد الوقت الملائم للاجتماع ويستحسن أن يتم الاجتماع فى ساعة معينة كل أسبوع أو أسبوعين وأن يحدد المكان المناسب للاجتماع بحيث يتم فى جو من الهدوء ويفضل أن يزود مكان الاجتماع بوسائل الإيضاح والمراجع اللازمة.
* يجب على المشرف أن يطلع على ملخصات التسجيلات للاجتماعات الإشرافية السابقة قبل الاجتماع مع نفس الأخصائى ليسترشد بها وقيادة وتوجيه الاجتماع الإشرافى.

المشاكل التي تعترض الاجتماع الإشرافي الفردي ووسائل علاجها:

تعترض الاجتماعات الإشرافية الفردية بعض الصعوبات والمشاكل منها:

١- مشاعر عدم الطمأنينة من جانب المشرف ومن جانب الرائد فقد يتعرض المشرف الحديث للشعور بعدم الأمن نتيجة لأنه فقد الثقة فى قدرته على القيام بعملية الإشراف وعلى توجيه وإدارة الاجتماع الإشرافى وقد يتعرض المشرف القديم لنفس الشعور إذا كان قد وقع من قبل فى خطأ جسيم.

أما الأخصائى فإنه يشعر بعدم الطمأنينة نتيجة لقلة خبراته إذا كان حديثا ولعدم فهمه الهدف من الإشراف.

لذلك فقد يعبر المشرف عن عدم شعوره بالزمن أما بالعدوان على الرائد أو بالسلبية أو محاولة استعراض معلوماته ومهاراته فيخرج عن دوره كمشرف ولا يحقق الاجتماع الإشرافى أهدافه، أما الرائد فقد يحاول نتيجة لعدم شعوره بالأمن إثارة مشاكل أو مسائل فرعية كى يبعد بالاجتماع عن النقط الأساسية، أو

قد يلجأ إلى الاعتداء على المشرف أو قد يلجأ إلى السلبية أو إلى التغيب عن الاجتماعات الإشرافية وانتحال الأعذار.

لذلك يجب على المشرف أن يكون كذلك أميناً فى تحليل ذاته وتفهمها - ويجب على الرائد أن يكون كذلك أيضاً - كما يجب على المشرف أن يتقبل الرائد الغير واثق فى نفسه ويحاول أن يساعده على استعادة ثقته بنفسه حتى يمكن أن يستفيد من الإشراف.

٢- اتجاه المشرف أو الرائد نحو السلطة - يتضمن الإشراف فى الواقع شيئاً من السلطة، لذلك يجب على المشرف ألا يحاول تضخيم هذه السلطة أو توجيهها إلى ناحيةج خاطئة - فالعلاقة الإشرافية يجب أن تقوم على أساس من التفاهم المشترك لا عن طريق الإرغام.

قد يلجأ المشرف إلى السلطة نتيجة لخبراته مع من كان يشرف عليه أو نتيجة لخبرات سيئة مع أى مصدر للسلطة، أو لعوره بالنقص فى أى ناحية فيلجأ إلى استخدام السلطة للعدوان على المشرف عليه أما الرائد فقد يكره المشرف لأنه يمثل السلطة وخبراته مع مصدر سلطة سابق سيئة.

لذلك يجب على المشرف أن يقيم ذاته ولا يخرج عن حدود دوره كما يجب أن يفهم دوافع الرائد ويحاول أن يساعده على اكتساب بصيرة تمكنه من السيطرة على دوافعه ومحاولة التحكم فيها.

٣- إثارة بعض الموضوعات الشخصية - يشير بعض الأخصائيين أحياناً مع المشرف بعض مشاكلهم الشخصية خصوصاً إذا كانت علاقاتهم بالمشرف قديمة وودية.

ولا يجب أن يخلط بين هذه المشكلات الشخصية وبين محتويات الاجتماع الإشرافى الفردى - لذلك فلا يجب على المشرف مناقشة هذه المشكلات مع الز]صائى فى الاجتماع الإشرافى، ويستطيع أن يناقشها معه بصفة شخصية خارج الاجتماع أو أن يحيله إلى شخص أخر فى مقدوره أن يساعده أكثر على حل تلك المشاكل.

أما المشاكل السلوكية للأخصائي والتي تؤثر تأثيراً مباشراً في عمله مع الجماعة، فإنها تمثل نوعاً أخر من المشكلات التي يجب أن يساعد المشرف على حلها لأنها تتدخل بصورة مباشرة في علاقة الرائد بالجماعة.

٤- المشاكل التي يثيرها الأخصائي في الاجتماع والمتعلقة بعمله مع الجماعة - يثير الرائد ببعض المشكلات التي صادفته في عمله مع الجماعة والتي عجز عن حلها أو قام بحلها بأسلوب معين ويود أن يعرف رأى المشرف في هذا الأسلوب.

ويجب على المشرف أن يساعد الأخصائي على تحليل المواقف الجماعية المتسببة في حدوث المشكلة ودراسة تلك المشكلة من جميع نواحيها لتحديد العوامل المتداخلة في حدوثها، ثم يساعد المشرف الأخصائي في وضع خطة لعلاج المشكلة أو يساعده في تقييم الأسلوب الذي عالج به المشكلة، وأحياناً يدرك المشرف أن الجماعة تتعرض لمشكلة معينة يتجنب الأخصائي بحثها مع المشرف خشية أن يوصفه بالعجز أو الفشل فيجب على المشرف في هذه الحالة أن يساعد الأخصائي على مواجهة تلك المشاكل ومناقشتها بغاية وضع حلول لها.

٥- اتجاه الأخصائي نحو الأخطاء - يتعرض الرائد لبعض الأخطاء في عمله بطبيعة الحال - غير أنه يخشى أن يناقش المشرف في تلك الأخطاء على أساس أنها دلالة على فشله المهني - ويستطيع المشرف أن يشجع الأخصائي على إثارة تلك الأخطاء إذا قويت ثقة الرائد في المشرف كما يجب على المشرف أن يفهم الرائد أن، الوقوع في الأخطاء أمر طبيعي مسموح به وان تلك الأخطاء تناقش بطريقة موضوعية لتجنب الوقوع فيها مرة أخرى.

٦- اليأس الذي ينتاب الأخصائي - قد يتعرض الأخصائي لإحباط متكرر فينتابه اليأس لذلك يجب على المشرف أن يقف بجانب الأخصائي كي يساعده على التغلب على اليأس فيذكره بنجاح سابق قد أحرزه في مرات عديدة ويقارن بين تلك المشكلات التي نجح الأخصائي سابقاً في حلها

والمشكلات الحالية التى عجز أمامها الأخصائى ونواحى التشابه بينهما كى يبعث فى نفس الأخصائى الأمل فى القدرة على علاج تلك المشكلات.

٧- اللغة التى يستخدمها المشرف – قد يلجأ المشرف إلى استخدام مسطلحات علمية صعبة يعجز الرائد خصوصاً إذا كان متطوعاً أو مهنياً حديث التخرج عن فهمها وقد يفعل المشرف ذلك بدون قصد أو بغرض ارتفاع مكانته فى نظر المشرف عليه – وتلك المصطلحات الصعبة تحدث فجوة كبيرة بين المشرف والرائد فلا ينجح المشرف فى إقامة علاقات إشرافية سليمة مع المشرف.

لذلك يجب على المشرف أن يستخدم الألفاظ التى يستطيع أن يفهمها الرائد بسهولة.

تقييم الاجتماعات الإشرافية الفردية: المهنية:

يجب على المشرف أن يقيم فى فترات معينة اجتماعية الإشرافية مع كل أخصائى ويحاول أن يجيب بأمانة ودقة على هذه الأسئلة.

* هل تمكن الأخصائى من تحليل المواقف الجماعية بكفاءة أفضل؟
* هل تمكن الأخصائى من إدراك المشكلات الجماعية ودراستها وعلاجها؟
* هل يعد الأخصائى للاجتماعات الإشرافية إعداداً سليماً كافياً؟
* هل يتقبل الأخصائى مقترحات وتوجيهات المشرف ويقوم بتنفيذها؟
* هل كانت تنحصر الاجتماعات الإشرافية مواضيع معينة أم كانت تغطى كل المسائل المطلوبة؟ ولماذا؟
* هل ساعدت الأخصائى على فهم سلوك الأفراد وسلوك الجماعات بعمق؟ هلى اقدم اقتراحاتى وتوجيهاتى بناء على دراسة وافية؟
* هل أقوم بتسجيل الاجتماعات الإشرافية بانتظام؟
* هل ارتفع المستوى المهنى للأخصائى فى عملية التسجيل؟

* هل تمكنت من مساعدة الأخصائى على فهم فلسفة خدمة الجماعة ووظيفتها فى المجتمع؟

٢- الاجتماعات الإشرافية الجماعية:

تعتبر الاجتماعات الإشرافية الجماعية من الوسائل الهامة للإشراف ويلجأ إليها للزسباب الأتية:

* **الاقتصاد في الوقت:** فبدلاً من زن يوجه المشرف كل رائد على حدة فى مسألة معينة، فأنه يبحث معهم المسألة سوياً وفلى وقت واحد وفى هذا بلا شك توفير كبير فى الوقت.
* تساعد الاجتماعات الإشرافية الجماعية على زيادة التعاون بين الرواد وإسهامهم فى مجهود مشترك لحل المشاكل العامة والإشباع احتياجاتهم المشتركة.
* تزيد الاجتماعات الإشرافية الجماعية من شعور الرائد بالأمن والثقة فى النفس إذ أن الأخصائى يدرك أن غيره يتعرض للمشاكل والصعاب وللفشل ومن ثم فان ما يصادف الأخصائى من صعاب فى عمله لا ترجع إلى نقص فى قدراته أو مهاراته.
* يكتسب الرواد من تلك الاجتماعات فلسفة مشتركة كما أنهم يصيغون أهدافاً مشتركة كما أنهم يفهمون بعضهم بعضاً أكثر مما يساعد على تناسق الجهود.
* يساعد احتكاك الأخصائيين بعضهم ببعض على اكتساب خبرات أكثر شمولاً وفى نطاق أكثر اتساعاً مما لو اقتصر الأمر على اتصال كل منهم بالمشرف على حدة.
* تساعد الاجتماعات الإشرافية الجماعية على أن يزداد تحمس الرواد لأعمالهم تحت تأثير المثيرات الجماعية كما أنهم يكتسبون شعوراً بالوحدة وانزمالة.

بعض الصعاب التي تواجه الإجتماعات الإشرافية الجماعية:

١ - قد يكون من المتعذر تحدد وقت ملائم لكل الأخصائيين لعقد الاجتماع إذ أن أعمال كل منهم قد تختلف عن الأخر.

٢- لا تتيح الاجتماعات الإشرافية الجماعية مناقشة المشاكل الخاصة التى يتعرض لها كل اخصائى فى عمله - وإنما يناقش فيها عادة المشاكل العامة.

٣- ليس كل الأخصائيين فى مستوى مهنى واحد لذلك فأن جماعة الأخصائيين ليست متجانسة من حيث المعلومات والمهارات والخبرات ومن ثم فلا تستطيع الاجتماعات الإشرافية الجماعية مقابلة احتياجات كل رائد حسب إمكانياته وقدراته.

مبادئ الاجتماعات الإشرافية الجماعية:

* يجب أن يكون الهدف الأساسى من هذه الاجتماعات هو مساعدة الرواد كجماعة على النمو المهنى، وذلك يتضمن ألا يحتوى الاجتماع الإشرافى الجماعى على إعلان النشرات أو التعليمات العامة أو مناقشة المسائل الروتينية والإدارية التى من الممكن مناقشتها فى اجتماعات أخرى تخصص لذلك الغرض.

* يجب أن يخطط للاجتماع وأن تحدد له أهداف هامة من شأنها مساعدة الأخصائى على النمو، ويجب أن تتصل الأهداف باحتياجات الرواد كجماعة وأن يسهم الأخصائيون أنفسهم فى وضع تلك الأهداف حتى يشجعهم ذلك على تحمل تبعية نجاح تلك الاجتماعات.

* يجب ألا تكون الاجتماعات الإشرافية الجماعية منفصلة عن بعضها البعض بل يجب أن تتابع فى تناسق حتى يكمل بعضها البعض وحتى تحقق الأهداف المنشودة التى قد تجزأ على كل اجتماع إشرافى جماعى.

* يجب أن ت وضع خطة تلك الاجتماعات بطريقة ديمقراطية، بمعنى إشراك

الرواد في كل العمليات المتصلة بتلك الاجتماعات وعدم فرض أى عملية عليهم.

* يجب أن تكون محتويات تلك الاجتماعات مثار اهتمام جميع الأخصائيين فيجب ألا تقتصر تلك الاجتماعات على مناقشة مسائل تهم مجموعة صغيرة من الرواد حتى يتمكن كل اخصائى من الاستفادة من الخبرات التى تتيحها تلك الاجتماعات.

* يجب أن يجيد المشرف إدارة تلك الاجتماعات بحيث يتيح لكل مشترك فيها التعبير عما يعن له، وان يتوخى ألا يحتكر المناقشة فرد أو مجموعة من الأفراد – كما أنه يشجع الأعضاء الذين يلتزمون الصمت على التعبير عن آرائهم ويجه المناقشة باستمرار إلى الموضوع ويتدخل عند اللزوم لشرح مسألة معينة أو إعطاء معلومات تفيد فى توضيح جوانب المناقشة كما أن المشرف يعمل على أن يسود جو من المناقشة شئ من المرح – كما أن عليه أن يتدخل بشكل حاسم إذا استدعى الأمر ذلك حتى يسير الاجتماع حسب الخطة الموضوعة.

* يعرض المشرف المسائل المطروحة للمناقشة باختصار وتركيز بحيث لا يؤثر ذلك على وضوحها، ثم يلقى بعد ذلك سؤالاً من شأنه أن يكون نقطة البداية بالنسبة للمناقشة، كما يلخص من حين لآخر ما تم مناقشته – وفى نهاية الاجتماع، يلخص المشرف كل ما دار فى الاجتماع ويشير إلى النتائج التى توصل إليها كما أنه يشير أيضاً إلى المسائل التى ستثار فى الاجتماع القادم.

* يجب أن يحدد بقدر الإمكان وقت معين للاجتماعات الإشرافية الجماعية وفى استطاعة المشرف أن يستدعى الرواد للاجتماع فى أوقات الضرورة.

* يجب أن يعد مكان الاجتماع بحيث تراعى فيه زسباب نجاح الاجتماع كأن يكون مكان الاجتماع بعيداً عن الضوضاء وتتوفر فيه التهوية الجيدة والإضاءة الضرورية وان تكون مساحته متناسبة مع عند الأخصائيين وان

تكون المقاعد مريحة وموضوعة على شكل حدودة حصان أو دائرة حتى يساعد ذلك على زيادة معدل التفاعل الجماعى ويزود المكان بوسائل الإيضاح اللازمة ويوضع أمام كل عضو ما يلزمه من أدوات كالورق وأقلام الرصاص.

* يجب أن يبلغ الأعضاء قبل الاجتماع بوقت كاف بجدول الأعمال حتى يستعد الأعضاء للمناقشة.
* يجب أن تقيم الاجتماعات الإشرافية الجماعية من حين لأخر حتى يمكن زيادة فرصة فاعليتها ونجاحها فى المستقبل.

٣- الاجتماعات الإشرافية التقيمية:

أن المهمة الأولى للتقييم، هى مساعدة الأخصائى على أن يقوم بعمله بكفاءة أفضل، ولما كان الإشراف يهدف إلى نفس الغرض، لذلك توجد علاقة وثيقة بين الإشراف والتقييم، ويستطيع الإشراف أن يوفر الغرض لتقييم الأخصائى باستمرار حتى يرتقى مستواه الفنى.

فوائد الاجتماعات الإشرافية التقيمية:

* تتيح للأخصائى أن يدرك مدى ما يحرزه من تقدم وما ينقصه من مهارات وخبرات كما تتيح للمشرف أن يوجه الرائد ويشجعه مما يساعد على ارتقاء المستوى المهنى للرائد.
* تساعد على اطراد نجاح المؤسسة وتقدم البرامج وتحسين ظروف العمل بالمؤسسة.
* تتيح المؤسسة أن تدرك بدقة مستويات العاملين فيها حتى يمكنها أن تضع الترقيات والعلاوات والمرتبات على أساس سليم.

المبادئ التي تراعي علي قيام المشرف بعملية التقييم:

* يجب أن يتقبل الأخصائيون التقييم كعنصر أساسى فى العملية الإشرافية ويتم ذلك بواسطة شرح المشرف للأخصائيين أغراض التقييم وفوائده.

* يجب أن يحدد بالضبط عمل كل اخصائى ومسئولياته حتى يمكن أن يقيم عمله بدقة وموضوعية.
* ليس التقييم موجهاً للشخص كشخص، ولكنه موجه لكيفية ومدى أداء الشخص لعمله.
* لا يجب أن يفاجأ الأخصائى بالتقييم بل يجب أن يعرف الرائد سلفاً بموعد التقييم.
* لا يمكن أن ينجز التقييم بنجاح عن طريق الإشراف إلا إذا كانت العلاقة الإشرافية وطيدة إذ أن العلاقة الإشرافية توفر المناخ الضرورى لتقييم دقيق بناء – وعلى ذلك يمكن أن نقول أن نجاح التقييم يتناسب تناسباً طردياً مع مدى العلاقة الإشرافية.
* يجب أن يشترك الأخصائيون فى العملية التقيمية ويتعاونوا مع المشرف فى إنجازها.

الإعداد للإجتماع الإشرافي التقويمي:

* على المشرف أن يقرأ تسجيلاته عن الرائد وعليه أن يقرأ أيضاً تسجيلات الأخصائى عن عمله قبل الاجتماع الإشرافى التقييم حتى يتمكن المشرف من تفهم الأخصائى بعمق أكثر، وتفسير بعض الاتجاهات الخاطئة والتى قد تكون قد اكتسبت عفواً وعلى غير أساس سليم، كما أن السجلات تساعد المشرف على أن يدرك نواحى القوة والضعف عند الرائد.
* يجب أن يسترجع المشرف ملاحظاته عن الرائد أثناء قيامه بالريادة الثانوية أو أثناء اشتراك الأخصائى فى الاجتماعات الإشرافية الجماعية أو فى اجتماعات موظفى المؤسسة.
* يجب أن يشجع الرائد على أن يساهم فى الإعداد للاجتماع الإشرافى التقييمى.

* على المشرف أن يقيم نفسه بأمانة فيتساءل: هل أنا متحيز مع الرائد أو ضده ؟ هل أعتمد تجريح هذا الأخصائى أو أتعمد الإشادة به بدون مبرر سليم ؟

* يجب أن يسود الاجتماع الإشرافى التقييم مناخ من الود والمرح.

ما يجب مراعاته في الإجتماع الإشرافي التقويمي:

* يجب أن يشترك الأخصائيون بحرية فى الاجتماع على أن يتحمل المشرف المسئولية الأولى فى إدارة دقة المناقشة.

* يجب أن يختار موعد الاجتماع بعناية بحيث يتفق مع ظروف الرائد، ويستحسن ألا يعقد الاجتماع إلا بعد مرور وقت كاف على تسلم الأخصائى لعمله.

* يفضل ألا تستدخم مقاييس أو معايير غامضة على الأخصائى ويجب أن يشترك الأخصائى فى وضع وتحديد تلك المعايير والمقاييس حتى يصبح مقتنعاً بها.

* على المشرف أن يقدر النجاح الذى أحرزه الأخصائى ويعترف به ولا يحاول أن يتغاضى عنه أو يقلل من شأنه أو يبالغ فيه – وفى نفس الوقت يجب أن تناقش نقط الضعف عند الأخصائى لا بغرض تجريحه بل لمساعدته على التغلب على ما يعتريه من نقص.

* إذا رغب الأخصائى فى تأجيل المناقشة حتى يستجمع بعض المعلومات، فلا يجب على المشرف أن يرفض ذلك بدعوى ان الرائد يحاول التهرب من التقييم بل عليه أن يعطى الرائد ما يشاء من فرص.

الباب الثالث

المنهج العلمي والتحليل المهني في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية والعملية الإشرافية

الفصل الأول

المنهج العلمي والتحليل المهني للمواقف والتقارير في العمل مع الجماعات والعملية الإشرافية

- مفهوم الموقف في خدمة الجماعة.

الفصل الخامس
المنهج العلمي والتحليل المهني للمواقف والتقارير في العمل مع الجماعات

مقدمة:

غالباً ما يشعر للطالب عند دراساته لخدمة الجماعة بسلاسة المادة والقدرة على استيعاب موضوعاتها كل على حدة. ثم لا يلبث أن يشكو من بعض الصعوبات عدنما يطلب منه الربط بين الموضوعات بعضها البعض كإبراز العلاقة بين فلسفة خدمة الجماعة وأغراضها أو مبادئ العمل مع الجماعات وأهميتها فى الوقت الحاضر... الخ.

فإذا ما طلب منه تحليل أحد المواقف من أحد التقارير الدورية أصبح وكأنه فى مشكلة لدرجة أن بعض الطلاب يبدى من الأقوال والتصرفات ما ينم عن عدم تصوره أو توقعه لمثل هذا الطلب فى دراسته لخدمة الجماعة.

وقد يرجع ذلك لعدة أسباب منها ما يرجع للطالب ومنها ما يرجع لمادة الدراسة ومنها ما قد يرجع لأسلوب التدريس للمادة ومدى استخدام أسلوب التطبيقات العملية للمادة النظرية فلى الشرح والتوضيح منذ بداية تدريس خدمة الجماعة.

ولقد لاحظنا انتشار هذه المشكلة بين طلاب الفرقتين الثالثة والرابعة بصفة خاصة حيث يطلب منهم مناقشة مواقف وتقارير مختلفة.

لذلك ومحاولة للتيسير على الطلاب ومساعدتهم على فهم هذه المواقف وكيفية تناولهاه بالتحليل واستخدام الإطار المعرفى النظرى فى هذا التحليل وكذلك فى التخطيط والمساعدة اللازمة للجماعات وأعضائها، راعينا أن يكون طابع الفصول التى نقدمها للطالب هى الإيجاز مع التبسيط لتشجيعه على تناول الموضوع دون خوف أو تشكك فى قدراته.

ولكن لا يعنى ذلك أن يكتفى الطالب بهذا حتى يمكنه تناول التقارير أو ما تتضمنه من مواقف بالمناقشة والتحليل. إذ لابد من دراسة وفهم الجانب النظرى لطريقة خدمة الجماعة فهما جيداً وعميقاً حتى تتكون لديه الحاسة المهنية الأمر الذى يمكنه من تحليل ومناقشة التقارير بأسلوب علمى.

لهذا أوردت فى هذا الفصل مجموعة من المواقف كتمارين يحاول الطالب مناقشتها بنفسه حتى يمكنه أن يكتسب المهارة المطلوبة فى إدراك وفهم جوانب المواقف وتحليلها وتفسيرها.

مفهوم الموقف في خدمة الجماعة

قبل أن يتناول مفهوم الموقف فى خدمة الجماعة، نشير بإيجاز للعناصر الأساية للعمل مع الجماعات هى:

أولاً: عضو الجماعة:

عضو الجماعة كفرد له شخصيته المتميزة بما لديه من قدرات عقلية وجسمية وسمات نفسية مزاجية إلى جانب ما لديه من قيم ومعايير ومعتقدات وميول واتجاهات هى محصلة تنشئته الاجتماعية، ولا شك أن أخصائى الجماعة مطالب بفهم عضو الجماعة فهماً عميقاً حتى يمكنه التعرف على احتياجاته ورغباته إلى جانب معرفته لقدراته ومهاراته وإمكانياته.

وتهم خدمة الجماعة بعضو الجماعة كفرد ولا تنكر فرديته بل أن الهدف الثلاثى لخدمة الجماعة يبلور ذلك حيث يؤكد على ضرورة نمو الفرد إلى جانب نمو الجماعة وتغيير المجتمع. كما يهتم أسلوب التسجيل فى خدمة الجماعة بعضو الجماعة كفرد سواء فى التقارير الدورية أو التحليلية بل قد يفرد له تقرير خاص به هو التقرير الفردى.

ثانياً: الجماعة:

الجماعة ككيان أو كبناء يتكون فعلاً من مجموعة الأعضاء ولكن ليس هو

مجموع سماتهم أو قدرتهم، بل أن للجماعة شخصيتها المتميزة من بين الجماعات الأخرى وهى حتماً تستمد خصائصها من عناصر تكوينها ولكنها فى هذا المركب الكيميائى الذى يختلف فى صفاته عن صفات مكوناته فالماء يتركب من عنصرى الإيدروجين والأكسجين ولكنه يختلف فى صفاته عن كل منهما.

فالجماعة لها سماتها الخاصة من تماسك وتجانس وبناء وعلاقات وروح معنوية وضوابط... إلخ. ولذلك فإن أخصائى الجماعة لابد أن يكون ملماً بمفهوم الجماعة وكيفية تكوينها ومراحل نموها ومشاكلها وألوب تناولها والقيادة فيها والمعايير الخاصة بالجماعات وأنواعها.. الخ. حتى يمكن أن يفهم ديناميكيتها لكى يساعد فى توجيهها ونموها.

ثالثاً: البرنامج:

البرنامج وهو كل ما تمارسه الجماعة فى وجود الأخصائى من أجل تحقيق أهدافها وإشباع رغبات أعضائها، فالبرنامج فى خدمة الجماعة ليس مجرد الأنشطة التى يمارسها الأعضاء ولكنه أشمل من ذلك فهو مضمون أو محتوى، ووسائل للتعبير وأسلوب للإدارة.

وفوق كل ذلك تفاعل وعلاقات وتغيرات. وهو وسيلة وليس غاية له أسس ومبادئ من الواجب على الأخصائى أن يراعيها عند مساعدة الجماعة فى وضع وتصميم برامجها.

رابعاً: الأخصائي:

الأخصائى وهو حجر الزاوية ومحور الارتكاز فى العمل مع الجماعات فهو المساعد والموجه للتفاعلات وهى المهنى المعقد نظرياً وعملياً لتولى أمر زيادة الجماعة ولديه من الاستعدادات ما يجعله أهلاً لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وللعمل بطرفيها المختلفة وهو لابد وأن يكون مزوداً بمجموعة من المهارات الأساسية.

خامساً: المؤسسة:

المؤسسة وهى كيان ووظيفة تسعى الإدارة القائمة عليها لتحقيقها من خلال أداء مجموعة الوظائف الإدارية من تخطيط وتمويل وتنسيق وتوظيف وإشراف إلى جانب التنظيم واللوائح التى تحد أهداف المؤسسة وبرامجها وشروط الانتفاع من خدماتها ولا شك أنه بقدر ما تتمسك المؤسسة بالأساليب العلمية المهنية فى إدارة شئونها وأسلوب توفير الخدمات لعملائها بقدر ما تحقق الهدف من وجودها. ولا غرابة أن تتطلب ممارسة طريقة خدمة الجماعة أسلوبها ديمقراطياً فى ردارة مؤسساتها حتى لا تتصارع قيم الإدارة مع قيم المهنيين بها وتتضافر الجهود من أجل الهدف والمشترك وهو خدمة العملاء أفراداً وجماعات.

سادساً: المشرف:

المشرف وهى شخص مهنى ذو خبرة ومهارة وقدرة على توجيه الآخرين من المتطوعين أو طلبا الخدمة الاجتماعية أو الأخصائيين لمساعدتهم على النمو وتحسين مستوى الأداء لهم فى تعاملهم مع العملاء. وهو بإشرافه يحاول أن يحقق الوظائف الثلاثة للإشراف وهى الوظيفة الإدارية والوظيفة التعليمية والريادة الثانوية متمسكاً بمبادئ الإشراف مستعيناً بوسائله المختلفة وهى المقابلة التمهيدية أو الاجتماعات الإشرافية الفردية والجماعة والتقويمية، بالإضافة إلى تقارير والملاحظة مراعياً الشروط الواجب مراعاتها لنجاح هذه الوسائل وتحقيق الهدف من استخدامها مع من يشرف عليهم.

سابعاً: المجتمع المحلي:

المجتمع المحلى بما فيه من إمكانيات مادية وبشرية وقيم وعادات وتقاليد (ثقافية) تؤثر فى الأفراد والجماعات وتتأثر بهم، وعلى الأخصائى أن يلم بها ويدرسها ويتعرف على كوامنها باستمرار ليعرف التغيرات التى تطرأ عليها ولا شك أن ذلك يساعده فى فهم ديناميكية الجماعة التى يعمل معها وما توفره من إمكانيات لتنشئة الأجيال الجديدة.

والآن ود استعرضنا بإختصار عناصر العمل مع الجماعات يمكن لنا أن نعرف الموقف بأنه التفاعل بين عنصرين أو أكثر من العناصر سالفة الذكر بمعنى تفاعل عضو مع جماعته أو أخصائى وجماعة أو مشرف وأخصائى وجماعة..إلخ، أى أن هناك عدداً كبيراً من الصور التى يمكن أن يكون عليها الموقف، فقد يكون ثنائياً أو ثلاثياً أو أكثر وفقاً لعدد العناصر المشتركة فيه.

ويمكن القول أن هذه العناصر فى تفاعلها تختلف فى تأثيرها، فبعض العناصر قد يكون قوى التأثير فى الموقف أكثر من باقى العناصر.

كذلك فإن الموقف الناتج عن تفاعل العناصر يمكن بدراسته أن نحلله إلى عناصره الأولى ونستنبط أيضاً العوامل المختلفة فى ديناميكيته سواء العوامل المسببة أو المساعدة أو المعجلة.

فقد يضرب العضو (س) العضو (ص) أثناء ممارسة النشاط عمداً ويسبب له إصابة في ساقه مما يدفع الحكم وهو العضو (م) لطرده من الملعب دون سابق إنذار.

وبدراسة هذا الموقف بين الأعضاء الثلاثة كان العامل المعجل بطرد العضو (س) هو عدوانه على العضو (ص) ومساعد على ذلك وجود العضو (م) كحكم وهو صديق حميم للعضو (ص) ولا يحب العضو (س) أما العامل المسبب فهو نقص مهارة العضو (س) واعتماده على قوته البدنية فى استخدام العنف مع الآخرين.

فالعامل المسبب هو العامل الذى يمكن أن توجد الظاهرة بدونه أما العامل المساعد فهو الذى يدعم تأثير العامل المسبب ولكنه لا يمنع حدوث الظاهرة بإختفائه أما العامل المعجل فهو العامل الذى لا يتعدى تأثيره سرعة التوقيت فى ظهور الظاهرة.

ولا شك أن تقييم العوامل من الأمور التى تحتاج إلى خبرة ومهارة وتعتمد على دقة الدراسة وفهم ديناميكية الجماعة فى ضوء المعلومات المتوفرة.

وكلما زادت عناصر الموقف عدد كلما تشابكت العوامل وتعقد الموقف ولكن إذا أمكن تتبع الأحداث وتحليل العوامل تحليلاً دقيقاً وموضوعياً باستخدام الإطار النظرى الخاص بطريقة العمل مع الجماعات أمكن تفهم الموقف، ومن ثم يصبح التخطيط لمقابلته أمراً يسيراً يمهد لعلميات المساعدات المطلوبة.

ويلعب التسجيل الجيد فى هذا دوراً حيوياً إذا ما كان واضحاً ودقيقاً إذ يبين أبعاد الموقف وعناصره والظروف التى تفاعلت فيها هذه العناصر، ولذلك فإن غموض التسجيل أو نقص مهارة القائم به تؤثر على فهم الموقف ومن ثم دراسته وتحليله.

حيث أن من قواعد تناول الموقف بالتحليل الالتزام بمعطيات التسجيل الخاص بالموقف دون الاعتماد على التخمين، فالموقف يحلل فى إطار ما ورد به من معلومات وحقائق.

هذا ومن الضرورى أن تدرك فى هذه المقدمة العلاقة بين الموقف والتقرير.

فالتقرير الدورى، الذى يكتب بالأسلوب القصصى يتكون من مجموعة من المواقف المتتالية والمترابطة التى تحدث نتيجة تفاعل العناصر المختلفة لذلك فإن تكامل التقرير يزيد من تفهم المواقف وييسر تحليلها وأن بتر موقف معين من التقرير قد يؤثر على تفهم الموقف، لذلك قد يمهد للموقف بعبارة توضح أين ومتى حدث الموقف أو تلخيص للأحداث السابقة للموقف المطلوب تحليله. ومن المهم العناية بهذا التمهيد لأنه من المعطيات التى يمكن استخدمها فى فهم ودراسة وتحليل الموقف.

فعندما يمهد لموقف ما بأنه حدث مثلاً فى مؤسسة إيداعية للأحداث المنحرفين وفى جماعة مكونة من ١٥ مراهق مضى على تكوينها شهراً واحداً. يمكن الاستعانة بهذه المقدمة فى التعرف على طبيعة المؤسسة والمرحلة السنية للأعضاء وسيكولوجيتهم ومرحلة نمو الجماعة ومستوى تنظيمها هذا، وإذا لم

يتوفر مثل هذا التمهيد أو التلخيص فإن التحليل سوف يكون فى إطار المعلومات التى تتعلق بالموقف حسب ما وردت بالتقرير فقط دون تخمين.

وتختلف طبيعة تحليل الموقف حسب ما يطلب فيه فإذا كان المطلوب مناقشة تصرف الأخصائى مثلاً فإن التحليل يجب أن يتركز أساساً على سلوك الأخصائى خلال الموقف.

أما إذا كان المطلوب مناقشة دور الأخصائى فإن ذلك يستلزم مناقشة سلوك الأخصائى فى الموقف وما يجب أن يقوم به فى مقابلة هذا الموقف حين وقوعه وبعده، أما إذا كان المطلوب مناقشة الموقف فإن ذلك يعنى تحليل الموقف كاملاً مع تناول كافة العناصر المشتركة فيه.

وقد يطلب مناقشة التسجيل ذاته من حيث أسلوبه واستيفائه شروط التسجيل الجيد.

ولا شك أن وجود أسئلة محددة عن الموقف يسهل على الطالب تناوله وتحليله بينما عدم تحديد السؤال حول الموقف قد يتطلب مهارة أكثر من تحديد أسلوب ومدخل التناول للموقف.

وعلى كل حال هناك قواعد واعتبارات أساسية يجب مراعاتها عند تناول أى موقف بالتحليل، **وأهمها الآتي:**

(١) تحديد المطلوب من تناول الموقف، هل هو مجرد تحليله إلى عناصره الأساسية وأسبابه مثل انقسام جماعة أثناء انتخابات رئيس الجماعة وطبيعة العشيرات، لم مناقشة تصرف أحد الأعضاء أو تصرف الجماعة. أم مناقشة دور الأخصائى فى الموقف عند حدوثه أو تصرف المشرف وربما أسلوب التسجيل.

(٢) تحديد المعلومات المتوفرة عن الموقف بما فيه ذلك ما يأتى فى مقدمة الموقف «حدث هذا الموقف فى مؤسسة للأحداث لجماعة إجبارية يتراوح سن الأعضاء فيها من ٩-١١ سنة مثلاً».

(٣) استرجاع الإطار النظرى السابق دراسته بالنسبة لكل عنصر من عناصر الموقف المراد تحليله. مثلاً إذا كان المطلوب مناقشة محتوى الموقف من جانب التسجيل وجب تذكر مبادئ التسجيل وشروط التسجيل الجيد ومحتوى أنواع التقارير والأجزاء الخاصة بكل تقرير.

أما إذا كان المطلوب مناقشة دور الأخصائى وجب تذكر طبيعة دور الأخصائى كمساعد ومرشد معين للجماعة على النمو والمبادئ الواجب أن يلتزم بها عند قيامه بالدور المهنى والمهارات الإجرائية الواجب أن يلتزم بها ومدى إيمانه بفلسفة العمل مع الجماعات وفهم لطبيعة الأعضاء والجماعات وقدراته على توجيه التفاعلات.

أما إذا كان المطلوب مناقشة دور المشرف فالواجب استرجاع مفهوم الإشراف ووظائفه ودور المشرف مع من يشرف عليهم فى مراحل نموهم من مرحلة الخوف والحساسية الزائدة إلى مرحلة القدرة على توجيه الآخرين، وكذلك وسائل الإشراف وشروط نجاح كل وسيلة إلى جانب اتباع مبادئ الإشراف.

وأما إذا كان المطلوب مناقشة عنصر البرامج ويجب أن نسترجع مفهوم البرامج ومحتواه وأسلوب إدارته ووسائل تعبيره والمبادئ الواجب مراعاتها عند وضع وتصميم البرنامج.. الخ.

من هذا نتبين أن مناقشة أى عنصر من عناصر الموقف تتطلب استرجاع الإطار النظرى المتعلق به حيث أنها هى مصدر أساسى لمحكات تقويم هذا العنصر.

(٤) عقد مقارنة بين ما هو قائم من تصرفات وسلوكيات فى الموقف وبين ما كان من الواجب أن يكون وتقويم ذلك مع ملاحظة أن إصدار أى أحكام على القائمين بهذه التصرفات لابد وأن يسبقها حيثيات مستمدة من واقع الإطار النظرى السابق الإشارة إليه، فلا يجب أن يحكم على تصرف من تصرفات

الأخصائى أو المشرف أو حتى قائد الجماعة بأنه صواب أو خطأ دون أن تعرف الأساليب التى بنى عليها هذا الحكم.

(٥) أما إذا أردنا أن نبين الخطة الواجب إتباعها من قبل الأخصائى أو المشرف تجاه ظاهرة ما فى موقف معين فإن ذلك يعنى مجموعة الإجراءات المهنية النابعة من أسس ومبادئ وطبيعة العمل مع الجماعات الواجب القيام بها من جانب المشرف أو الأخصائى حيال هذه الظاهرة، ولا شك أن هذه الإجراءات لابد وأن تتواءم مع خطوات وعمليات خدمة الجماعة من دراسة وتحليل وتخطيط ومساعدة وتقويم.

والآن وبعد أن أوضحنا مفهوم الموقف وأنماطه وعناصره وتعرضنا لأساليب تناوله والخطوات التى تتبع فى دراسة وتحليل أى موقف.

سنستعرض مجموعة من التقارير والمواقف ثم نتناولها بالتحليل وذلك من مجالات مختلفة، وقد راعينا فيها التنوع فى المحتوى بحيث توضح للطالب كيفية التناول لجوانب الموقف السابق الإشارة إليها.

وسوف نستعرض فى هذا الفصل مجموعة من التقارير والواقف ثم تحليلها ومناقشة جوانبها المختلفة فى ضوء الإطار النظرى لطريقة العمل مع الجماعات.

الفصل الثاني

مناقشة وتحليل التقارير والمواقف المهنية

أولاً: مناقشة وتحليل تقارير ومواقف في طريقة العمل مع الجماعات.

الفصل الثاني
مناقشة وتحليل التقارير والمواقف المهنية

مقدمة:

من المهام الأساسية لأخصائى الجماعة قيامه بعملية التسيجيل، وللتسجيل فى طريقة العمل مع الجماعات وسائل متعددة، والتقارير الدورية التى يقوم بكتابتها عقب اجتماعات الجماعة هى إحدى هذه الوسائل، ولها أهميتها الخاصة فى عمليات المساعدة التى يقوم بها الأخصائى مع الجماعة والأعضاء ذلك لأنه فى هذا النوع من التقارير يركز اهتمامه فى وصف ما يدور خلال اجتماعات الجماعة من تفاعلات وعلاقات وكذلك الدور الذى يقوم هو به كمساعد ومعين لهذه الجماعة.

ولا شك أن القيمة الفعلية لهذه التقارير متوقف على مدى مهارة الأخصائى فى اختيار وانتقاء محتوياتها وتنظيم موضوعاتها، وأن اكتساب هذه المهارة يتحقق بالطبع عن طريق المران والتدريب، ولا شك أن قراءة التقارير الدورية أو أجزاء منها ومناقشتها هى إحدى وسائل التدريب الهامة.

وقد اخترنا للطالب – بناء على ذلك – أجزاء معينة من بعض التقارير الدورية تتضمن بعض الأخطاء فى عملية انتقاء المحتويات وطريقته فى تنظيم الموضوعات التى يدرجها بالتقرير الدورى. ثم قمنا بالتعليق عليها، وقد ركزنا تعليقنا فقط على الطريقة التى أتبعت فى التسجيل دون التعرض لمناقشة الدور المهنى الذى يقوم به الأخصائى فى حياة الجماعة ثم جئنا بعد ذلك بجزء من أحد التقارير دون تعليق حيث يقوم الطالب بنفسه بمناقشته وتعليقه على الطريقة التى أتبعها الأخصائى، والمحتويات التى انتقاها أو أغفلها فى هذا التقرير. ومن ثم فإن هذا القسم الذى خصصناه لموضوع التسجيل فى طريقة العمل مع الجماعات يتضمن ما يلى:

أولاً: جزء من تقرير تحليلى لأخصائى يعمل مع جماعة بإحدى محلات الرواد، ثم التعليق على هذا الجزء.

ثانياً: جزء من تقرير دورى عن إحدى الجماعات بنادى اجتماعى، ثم التعليق عليه.

ثالثاً: جزء من تقرير دورى عن إحدى الجماعات المدرسية، ثم التعليق عليه أيضاً.

أولاً: جزء من تقرير تحليلي لأخصائي يعمل مع جماعة بإحدي محلات الرواد

جاء فى صدر تقرير تحليلى قام بإعداده أخصائى يعمل مع جماعة للفتيان بإحدى المحلات الاجتماعية لرواد ما يلى:

«لقد أخذت على عاتقى قبل بدء العمل مع هذه الجماعة، وقبل قيامى بتسجيل تقارير عملى معها أن أقرأ معظم ما كتبه عنها زميلى الأستاذ/ .... الأخصائى الاجتماعى الذى قام بالعمل معها حوالى سبعة أشهر، فقرات ما يقرب من أربعيهن تقريراً دورياً قام بتسجيلها أيماناً منى بأن التقارير التى كتبت عن الجماعة بمعرفة أخصائى سابق تعتبر مصدراً هاماً للمعلومات النسبة للأخصائى الجديد تساعده على فهم الجماعة وأعضائها... الخ. وقد ظننت أننى أدركت بذلك الكثير عن خصائص هذه الجماعة سواء من ناحية العلاقات بين الأعضاء أو العشيرات وغيرها. ألا أننى وجدت الجماعة – بعد فترة وجيزة من العمل معها – تكاد تكون شيئاً مختلفاً تماماً عما خرجت به من تلك التقارير وعللت ذلك بحداثة عهد زميلى السابق يمثل هذا العمل، وبدأت فى دراساتها بنفسى من جديد.

التعليق[1]**:**

(١) أن هذا الجزء يعتبر من حيث المبدأ حشو لا لزوم له إلى جانب اعتماده على

---

(١) يلاحظ أن تعليقنا – سواء هذا الجزء أو الأجزاء التالية الخاصة بموضوع التسجيل سنفتصره على الطريقة التى أتبعها الأخصائى فى كتابة التقرير، دون التعرض لدوره المهنى مع الجماعة.

الأسلوب الإنشائى الذى يقلل من القيمة العملية للتقارير التى يقوم الأخصائى الاجتماعى بكتاباتها بصفة عامة. وإذا ما فترضنا أن الأخصائى قصد بهذا الجزء توضيح شئ عن تاريخ هذه الجماعة فكان الأوفق به أن يستخدم عبارات سهلة مختصرة ومحددة المعنى وكأنها إجابات لمثل هذه الاستفسارات:

أ - متى تكونت هذه الجماعة؟

ب- ما نوعها؟

جـ- كم عدد أعضائها؟... وهكذا.

(٢) وبالنسبة لكونه وجد الجماعة تكاد تكون شيئاً مختلفاً تماماً عما خرج به من قراءة هذا العدد من التقارير وتعليله ذلك بحداثه عهد الأخصائى السابق يمثل هذا العمل، فإننا نعلق على هذا بما يأتى:

أ - يبدو أن الأخصائى الذى قام بكتابة هذا الجزء هو حديث العهد وليس الأخصائى السابق كما يظن.

ب- لا مانع من أن يعرف الأخصائى شيئاً عن ماضى الجماعة التى سيقوم بالعمل معها إيماناً منا بتأثيرات الخبرات الماضية للإنسان على حياته الحاضرة، «إلا أن العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الإجتماعية لا يحتاج دائماً إلى جمع المعلومات العميقة التى تتعلق بماضى الجماعة وأعضائها».

جـ- ومما لا شك فيه أن الأخصائى قد أضاع الكثير من الجهد والوقت فى قراءة هذا العدد من التقارير (٤٠ تقريراً) «والحقيقة أن الأخصائى الماهر يجب عليه أن يعرف بمهارته وحساسيته وخبرته كل ما يريد معرفته من معلومات تعينه على مساعدة الجماعة وأعضائها من واقع الحوادث والمواقف الاجتماعية الجارية فى الجماعة التى يعمل معها، بغض النظر عن العمل

على التعمق فى جمع المعلومات الكثيرة الشاملة عن ماضى الجماعة وأعضائها».

د - ويقول الأخصائى فى هذا الجزء.. أنه ظن بعد قراءة هذا العدد من التقارير أنه أدرك الكثير من خصائص هذه الجماعة، إلا أنه وجد الجماعة بعد فترة من العمل وكأنها شئ مختلف تماماً.. ويتعجب لذلك. ثم يحاول تفسيره فيلقى بالتبعة على الأخصائى السابق ونقول فى هذا الصدد أن قراءة الأخصائى لهذا العدد من التقارير جعلته يدرك فعلاً الكثير عن خصائص هذه الجماعة، وليس هذا مجرد ظن منه، ولكن فى الواقع أن تلك الخصائص كانت عليها الجماعة فى وقت سابق للوقت الذى عمل معها فيه، ولا غرابة فى أن يجد الجماعة بعد ذلك وكأنها شئ مختلف كما يقول. وفى هذا الصدد قال الأستاذ الدكتور/ محمد شمس الدين أحمد «لقد وجد كثير من الأخصائيين الذين يرجعون إلى تقارير الجماعة السابقة وجمع المعلومات السابقة عن الجماعات وأعضائها، أن علاقات الأفراد بعضهم بالبعض الأخر وعلاقتهم بالأخصائى كثيراً ما تتغير عن تلك التى كانت موجودة فى الماضى والتى سبق تسجيلها بمعرفة الأخصلائيين السابقيين... الخ.

ثانياً: جزء من تقرير دوري عن جماعة بأحد الأندية الاجتماعية:

جاءت الفلقرة التالية ضمن التقرير الدورى الخامس لاجتماع إحدى الجماعات بأحد الأندية الاجتماعية، وكانت هذه الجماعة مكونة من (٢٢) عضواً، وفى مرحلة العمر (١٢-١٤) سنة.

وفى المساء، وبالرغم من أن الساعة متأخرة نسبياً، إلا أن الجماعة أصرت على عقد اجتماع لمناقشة مشكلاتها، وعند ما طرحت مشكلة ميزانية الجماعة للمناقشة اقترح العضو (حمدى) زيادة قيمة اشتراكات العضوية فاعترض بعض الأعضاء، بل أن أحد المعترضين تلفظ ببعض الألفاظ النابية وفى نفس الوقت وافق البعض الأخر، بينما لم تحدد الغالبية رأيها.

التعليق:

من التسجيل السابق نلاحظ أن الأخصائى قد أغفل بعض الجوانب الهامة وذلك أنه لم يحدد مثلاً ساعة بدء اجتماع الجماعة وأكتفى بقوله أنها ساعة متأخرة نسبياً، وهل هى تدخل ضمن فترة النشاط المسموح بها للجماعة بالمؤسسة من عدمه، كما لم يتبين نوع هذا الاجتماع وما إذا كان اجتماعاً طارئاً مثلاً أو اجتماعاً دورياً عادياً. ولم يبين كذلك من الذى طلب عقد هذا الاجتماع وممن طلبه، وكيف طلبه، وشعور الأعضاء الآخرين واستجاباتهم نحو هذا الطالب، وأن كلمة الإصرار التى استخدمها لم توضح صورة الموقف وكان الأجدر به أن يوضح الشكل الذى اتخذه هذا الإصرار.

كذلك لم يبين المكان الذى عقد به هذا الاجتماع، ومن الذى قام بإعداده وما هى محتوياته، ثم من رأس هذا الاجتماع وكيف عرضت الموضوعات للمناقشة. ثم كيف تقدم العضو (حمدى) باقتراحه وماذا قال، وما قيمة تلك الزيادة التى اكتفى الأخصائى بالإشارة إليها.

كما نلاحظ أنه ذكر أن بعض الأعضاء قد اعترض، ولا شك أنه يهمنا فى طريقة العمل مع الجماعات أن نعرف أسماء الذين اعترضوا، وأسباب اعتراضهم، وما إذا كان الإعتراض سمة مميزة لسلوكهم أم لا، بل ويهمنا أن نعرف أيضاً صور التعبير عن هذا الاعتراض وهل هو تعبير لفظى أو تعبير غير لفظى وما هى الألفاظ المستخدمة فى هذا التعبير إذا كان لها دلالة خاصة، واستجابة العضو مقدم الاقتراح تجاهلها، فكما نعلم هناك أساليب مشروعة ومقبولة للاعتراض، وهناك أيضاً أساليب غير مقبولة وبيان ذلك بالتالى يعتبر بمثابة مؤشر من المؤشرات التى توضح مستوى نضج الجماعة، بل ونوعية العلاقات داخلها، وقد أدرك الأخصائى أن أحد المعترضين تلفظ ببعض الألفاظ النابية إلا أنه أغفل توضيح جوانب كثيرة إزاء هذا السلوك: فمن هو المعترض، وكان يجب عليه ذكر أسمه وبيان نوعية العلاقة بين هذا العضو وزميله مقدم الاقتراح، ثم ما هى تلك

الألفاظ النابية التى ذكرها، ولمن وجهها، هل قصد بها العضو مقدم الاقتراح، أم قصد بها الأخصائى أم الجماعة، أم أنه قصد بها المؤسسة ككل، وما هى استجابة مقدم الاقتراح لتلك الألفاظ وما هو شعور الجماعة ككل، واستجابتها تجاه هذا السلوك، هل استنكرته مثلاً أم قبلته وماذا كان موقفه هو كأخصائى.

ثم يعود الأخصائى بعد ذلك فيقول - مستخدماً نفس الأسلوب أن البعض قد وافق دون ذكر أسماء أولئك الذين وافقوا..

وهكذا يتضح لنا أن مثل هذا المستوى من التسجيل لا يفيد عملية المساعدة فى محيط خدمة الجماعة ما لم تراعى الاعتبارات التى وردت بالتعليق.

ثالثاً: جزء من تقرير دوري عن إحدي الجماعات المدرسية:

كانت اللجنة الاجتماعى - وهى جماعة مكونة من ثمانية عشر عضواً بإحدى المدارس الإعدادية للبنين - تستعد للإحتفال بذكرى الهجرة النبوية فى شكل ندوة تقام بهذه المناسبة. وجاء فى التقرير الدورى الذى كتبه الأخصائى الثانى الذى عقدته الجماعة لهذا الغرض ما يلى:

حاول العضو (سامح) أكثر من مرة أن يتحدث أثناء اجتماع الجماعة ولكنه رغم محاولاته يجد الكلمة قد أخذها الأخرون دون أية مراعاة لقواعد المناقشة المنظمة، ومن أبرز الأعضاء الذين تكرر منهم هذا السلوك (عـادل، ورأفت، وخالد)، ولا شك أن من أسباب هذه الظاهرة أن مقرر الجماعة العضو (طلعت) لم يكتسب بعد المهارة الكافية التى تمكنه من إدارة اجتماعات الجماعة، وقد وضعت فى اعتبارى تدريبه ومساعدته سواء داخل الجماعة أو خارجها على القيام بدوره كمقرر لهذه الجماعة. هذا، بالإضافة إلى أن العضو (سامح) نفسه يميل سلوكه العام إلى الانطواء، الأمر الذى لا يساعده على التفاعل بسهولة مع الأخرين، وقد لاحظت ذلك عليه فى أكثر من موقف سواء بفناء المدرسة أو الفصل أو حتى فى غدوه أو رواحه، وسأقوم بمساعدة هذا العضو على التغلب على مشكلته هذه مستعيناً بأفراد أسرته وبمدرسته ولن أدخر جهداً فى سبيل ذلك.

وعندما تحدث (سامح) قال أن عمه أستاذ بالمعاهد الأزهرية. وفى نفس الوقت والد للتلميذ (كامل) بالسنة الأولى فصل خامس بالمدرسة ويمكن استضافته فى هذه المناسبة، وقد قبل هذا الاقتراح من بقية الأعضاء بتقدير بالغ ظهر فى عبارات الشكر والثناء التى وجهوها إليه.

وقد قمت بدورى بتشجيع هذا الاقتراح إيماناً منى بقيمة مثل هذه الندوات التى تتيح للأعضاء فرصاً ذهبية للتزويد بالمعلومات والخبرات، واكتساب القيم الفاضلة والاتجاهات الإنسانية، إلى جانب كونها فرصة لا تعوض لتعليم قواعد المنافسة المنظمة.

التعليق:

من التسجيل السابق يتضح ما يلي:

أن الأخصائى لم يسترسل فى عرض أحداث التقرير حسب تسلسلها فى الاجتماع، بل قطعها من وقت لأخر أما بتحليله لموقف أو تخطيطه لموقف أخر أو بإطنابه فى وصف سلوك فردى أو جماعى.. إلى غير ذلك، وهذا من شأنه أن يبعد القارئ عن تتبع أحداث الاجتماع وما تتضمنه من تفاعل بين الأعضاء أو بينهم الأخصائى حسب وقوعها.

ومما لا شك فيه أن إتباع مثل هذه الطريقة فى التسجيل تجعله قليل الفائدة كوسيلة يستعين بها الأخصائى فى عمليات المساعدة التى يقوم بها سواء للجماعة أو للأعضاء، ذلك لأن لرجوع لمثل هذا التقرير فيما بعد للتعرف على أية معلومات أو بيانات متعلقة بأعضاء الجماعة سيكون أمراً شاقاً لما يتطلبه ذلك من وقت ومجهود، إذ أن الأخصائى فى هذه الحالة سيضطر لقراءة جميع التقارير الدورية التى سجلها بجميع محتوياتها بدلاً من أن يركز اهتمامه على جزء معنى منها. وبالنظر إلى التقرير مرة أخرى نجد أن الأخصائى بعد أن ذكر أسماء أولئك الذين لا يرعون آداب المناقشة أثناء الاجتماع أخذ فى تحليل هذا السلوك، بل أنه

خطط أيضاً لهذا الموقف، وكان الأجدر به أن يؤجل ما كتبه فى هذا الصدد ابتداء من عبارة... «ولا شك أن من أسباب هذه الظاهرة.. حتى قوله: على القيام بدوره». ليدرجه بالجزء التحليلى والتخطيطى من التقرير. وبالمثل ما ذكره عن العضو (سامح) وذلك ابتداء من العبارة.. «بالإضافة إلى أن العضو (سامح) نفسه،.. حتى قوله: مستعيناً بأفراد أسرته ومدرسته».

كما يلاحظ أن الأخصائى استخدم الأسلوب الإنشائى فى أكثر من موضوع كقوله: أو حتى فى غدوه ورواجه.. وقوله: عبارات الشكر والثناء. كما أنه أطنب فى وصف بعض المواقف دون حاجة لذلك، كقوله: إيماناً منى بقيمة مثل هذه الندوات التى تتيح. إلى قوله: قواعد المناقشة المنظمة. بالإضافة لاستخدامه صيغ المبالغة فى أكثر من عبارة كقوله: لن أدخر جهداً.. وتقدير بالغ.. وفرصاً ذهبية.. وفرصاً لا تعوض.

وغنى عن القول أن مثل هذه الأساليب تبعد التقارير عن الموضوعية مما يقلل من فرص الاستفادة بها، إلى جانب كونها تستنفذ الكثير من وقت الأخصائى وجهده سواء فى كتابتها أو عند رجوعه إليها.

دور الأخصائي في مساعدة الجماعات

ناقش الموقف التالي من وجهة نظرك كأخصائي جماعة:

«فوجئ الأخصائى الاجتماعى بعد أن توجه مع الجماعة إلى مقر الاجتماع أن الحجرة غير مرتبة وتسودها الفوضى ويتناثر فى جوانبها بعض الأوراق المهملة، فأبدى استيائه لذلك أمام الأعضاء وبدأ فى جمع بعض الأوراق المهملة فقام الأعضاء بمساعدته فى تنسيق المكان حتى صار مرتباً ونظيفاً، وأثناء ممارسة بعض التمرينات الرياضية دفع أحد الأعضاء عضواً أخر من الخلف فأكفأ على وجهه فقام الأخير وتشابك بالأيدى معه ولما تدخل الأخصائى ونبه العضوان إلى خطئهما وجه إليه العضو الذى أنكفأ على وجهه بعض ألفاظ السباب

التى مست والدته. وهنا صفع الأخصائى العضو على وجهة وأعلن بانفعال فصله من المؤسسة وتوجه إلى المشرف منفعلاً بأنه سيعيد النظر فى العمل داخل مؤسسة لا تتفق القيم فيها مع حفظ كرامة الذين يعملون من أجل الترويج عن أبناء البيئات المنحطة اجتماعياً.

المناقشة

أولاً:

أن إبداء الأخصائى لاستيائه من عدم نظامة حجرة الاجتمع أمراً لا غبار عليه من الوجهة المهنية ولكن الذى يؤخذ على الأخصائى أسلوب التعبير عن هذا الاستياء، وكان يجب على الأخصائى أن يناقس مع الجماعة هذا الموقف ويطلق العنان لتفكيرهم وتفاعلاتهم حتى يقتنعوا بأهمية النظافة ودورهم فى ذلك. أما من حيث قيامه جمع الأوراق المهملة من الحجرة فإن ذلك قد يرجع إلى أنه يرغب فى أن يعطى الأعضاء القدوة الصالحة لأن الأخصائى ليس مساعداً ومعيناً فحسب ولكنه يعتبر فى نظر الأعضاء المثل والقدوة والمعلم ولكن كان الأجدر أن يتم ذلك بعد مناقشة الأعضاء فى الأمر.

ثانياً:

تدخل الأخصائى لتنبيه الأعضاء إلى خطئهم عن طريق الوعظ والإرشاد يخالف المهارات الفنية إذ أن الوعظ والإرشاد عادة ما يوجد المقاومة من جانب الشخص الذى يقدم إليه هذا الوعظ، حقيقة أن التدخل هنا أمر ضرورى وسليم لأن الأخصائى الاجتماعى يمثل المؤسسة التى يعمل بها ولكن أسلوب التدخل كان يجب أن يتم عن طريق تقدير شعورهم، ثم مناقشة العضوين حتى يمكنه امتصاص جزء من انفعالاتهم وبعد ذلك يقوم بإكسابهم بصيرة فى سلوكهم حتى يقتنع كل واحد منهما بالخطأ الذى ارتكبه فى حق زميله ويكون بذلك قد استخدم المهارة فى تقدير المشاعر بالنسبة للأعضاء ثم وضع الحدود لسلوك الأعضاء فى الوقت نفسه.

ثالثاً:

يبـدو أن أسلوب التـدخل عن طريق الوعظ والإرشـاد قـد لقى مـقـاومـة من العضو الثائر مما أدى إلى أن يوجه إلى الزخصائى نفس ألفاظ السباب وهو فى قمة انفعاله وهيجانه.

رابعاً:

أن صفع الأخصائى للعضو على وجهه يمثل خطأ مهنياً جسيماً ويدل على عدم النضج المهنى للأخصائى لأنه أعتبر المشكلة شخصية بينه وبين العضو وأعتبر أن كرامته قد أهينت أمام الأعضاء الآخرين وأنه أصبح فى حرج شديد – فضلاً عن أن العقاب البدنى أمر يتعارض مع المبادئ التربوية السليمة وأن هذا الأسلوب من الأخصائى من شأنه أن يؤدى إلى انهيار العلاقة المهنية بينه وبين العضو فلو فرض أننا فى إحدى المحاضرات وأخطأ أحد الطلاب فى أستاذه وأعتبر الأستاذ أن هذا الخطأ موجه إليه كأستاذ وكان من الممكن توجيه إلى أستاذ أخر فسوف تقل هنا حدة الانفعال، وهذا يحتاج إلى نضج مهنى ووقت طويل للتدريب عليه وممارسته.

خامساً:

الأخصائى أتخذ هذا الموقف وهو منفعل بحدة كعقاب صارم للعضو وإذلالا منه له – وكان يجب على الأخصائى أن يساعد العضو على التنفيس عن مشاعره العدوانية، ثم يقوم بمناقشته ويكسبه بصيرة فى سلوكه وقد يؤدى إلى أن يعتذر العضو بل ويتقبل العقاب.

سادساً:

انفعال الأخصائى الشديد وهو يوجه حديثه إلى المشرف يشير إلى عدم قدرة الأخصائى على إخضاع الجانب السلبى من مشاعره تحت الضبط والتوجيه وتهديده بالاستقالة من المؤسسة يشير إلى عدم النضج المهنى وعدم قدرته على

مواجهة المواقف المختلفة مواجهة مهنية سليمة. لأنه يعتبرها مسألة شخصية بحتة تمس كرامته.

سابعاً:

من الواضح أن الأخصائى رغم تخرجه لا يدرك الفرق العلمى الشاسع بين الترويج والعمل مع الجماعات. فالعمل مع الجماعات ليس عملاً ترويحياً. ولكنه طريقة علمية تعتمد على المعرفة والفهم والمبادئ والمهارات مستهدفة نمو الفرد ونمو الجماعة وتغيير المجتمع وأن العمل مع الجماعات يستخدم فى جميع المجالات ومنها المجال الترويجى بل وتزيد من قيمته الإيجابية.

ثامناً:

وصف الأخصائى للعضو بأنه من البيئات المنحطة اجتماعياً وصف خاطئ إذ أننا نعمل مع كل الناس الأسواء والمرضى القادرين والعاجزين الأغنياء والفقراء لمساعدتهم على أن يساعدوا أنفسهم بغض النظر عن مستواهم الاجتماعى أو الاقتصادى أو الدين أو الجنس أو العقيدة. وهذا يدل على أن الأخصائى ليست لديه القدرة على تقبل العملاء بغض النظر عن فروقهم الفردية. كما أن إيمانه بالقيم المهنية (الفلسفة) ضعيف.

ناقش الموقف التالي:

«أثناء ممارسة جماعة الحرية لنشاطها قام مشرف المؤسسة بزيارتها فجأة وبعد ملاحظة للجماعة فترة خاطب الأخصائى بقوله أن سلوك الجماعة شئ، وأن أسلوبه معهم غير سليم وأن زميله الأخصائى الذى يعمل مع جماعة النصر بالمؤسسة يستخدم أسلوباً أفضل فى عمله مع الجماعة».

المناقشـة

أولا:

لم يقم المشرف بوضع سياسة وخطة مرسومة للزيارة بمعنى أنه لم يحدد غرض الزيارة ولماذا يحدد أن يقوم بها. ولم يراعى مبدأ للأهداف المعينة.

ثانياً:

أن مفاجأة المشرف بزيارة الجماعة أمر خاطئ مهنياً إذ يجب أن تعد الجماعة لزيارة المشرف ولا تفاجأ بها خصوصاً الجماعات التى يزوردها المشرف لأول مرة وأن يتم ذلك بالاتفاق مع أخصائى الجماعة لاختيار الوقت المناسب للزيارة. ولم يراعى مبدأ التوقيت.

ثالثاً:

أخطأ المشرف فى زيارته للجماعة أثناء ممارسة النشاط إذ أنه من الأفضل أن يصل المشرف قبل اجتماع الجماعة وأنه إذا حضر أثناء ممارسة الجماعة لنشاطها فيجب عليه أولا ألا يحاول أحداث ارتباك فى نشاط الجماعة وإلا يسلب الأخصائى ريادته الأولية للجماعة.

رابعاً:

من الأخطاء المهنية أن ينعقد المشرف أو يوجه الأخصائى أمام الجماعة ففى ذلك إهدار لمشاعر الأخصائى أمام الأعضاء.

خامساً:

من المبادئ المهنية السليمة أنه يجب على المشرف ألا يبدر عنه أى سلوك يسبب استجابة غير مقبولة من جانب الجماعة، فوصف المشرف هنا لسلوك الجماعة بأنه شئ لا شك أنه أمر غير مرغوب فيه. حيث أن فيه امتهان لمشاعر الجماعة.

سادساً:

أن مقارنة الأخصائى بأخصائى أخر بغرض بث الحماس فيه أمر غير مرغوب فيه لأنه يسئ إلى العلاقة الطيبة التى يجب أن تتوفر بين الأخصائيين الذى يعملون فى مؤسسة واحدة بل يجب مقارنة الفرد بنفسه والجماعة بنفسها فى أوقات مختلفة تحاشياً للمشاكل التى تؤثر على حسن سير العمل بالمؤسسة.

موقف من تقرير جماعة اختيارية

أقرأ الفقرة الاتلية ثم ناقش العبارات التى تحتها خط على ضوء دراستك لطريقة العمل مع الجماعات.

«يعمل أخصائى اجتماعى حديث التخرج مع جماعة اختيارية لشغل وقت الفراغ تضم ستون عضو تتراوح أعمارهم بين ١٣-١٥ سنة معظمهم تلاميذ بالمدرسة الإعدادية الموجودة بالحى، والجماعة مكونة منذ ست سنوات ولها مجلس إدارة يتكون من عشرة أعضاء، وعندما توجه الأخصائى فى أحد الأيام المقررة لممارسة برنامج الجماعة **وصل متأخراً لمدة نصف ساعة** وعدنما وجد بعض الأعضاء على باب المؤسسة ألقى عليهم التحية فرد عليه الأعضاء ما عدا أحدهم الذى قال له «حضرتك بتجى كل يوم متأخر» فقال الأخصائى «أصل المواصلات صعبة» وعندما توجه الأخصائى إلى حيث يمارس الأعضاء نشاطهم وجد جزء من الجماعة قد قسم نفسه إلى فريقين وكان أحد الفريقين منتصراً على الفريق الأخر وكان الأخصائى يصفق بحرارة كلما أحرز الفريق الفائز هدفاً، وعندما اجتمعت الجماعة اجتماعها الأسبوعى لمناقشة أمورها طلب رئيس الجماعة من السكرتير أن يستعرض جدول الأعمال، وكان الجدول معداً على أساس التصديق على محضر الاجتماع السابق، ثم مناقشة بعض الأمور المتعلقة بحياة الجماعة، ثم ما يستجد من أعمال. وبعد أن صدقت الجماعة على محضر الاجتماع السابق وبدأت مناقشة البند الثانى تدخل الأخصائى قائلا «أننى أحضرت الكاميرا لأخذ

صورة تذكارية للجماعة» فقال أحد الأعضاء أنهم لا يعلمون شيئاً عن التصوير قبل ذلك، وقال عضو أننى كنت أريد أن أتصور بالقميص الجديد وقال عضو ثالث أننى أريد التصوير بعد أن أحلق شعرى، وقال عضو رابع أن بعض أصدقائى المقربين من الجماعة غائبون اليوم وكنت أود التصوير معهم أصر الأخصائى على أخذ الصورة للجماعة لأنه لم يبق فى الفيلم غير صورة واحدة ويريد أن ينهيها ليتمكن من تحميضه، اقترح رئيس الجماعة أخذ الأصوات على الموضوع فقررت الجماعة بالإجماع عدم التصوير اليوم وحددت له الأسبوع القادم» .

المناقشــة

يمكن مناقشة الموقف السابق علي النحو التالي:

أولاً:

حجم الجماعة كبير لا يتوافق مع خصائص الجماعة فى العمل مع الجماعات إذ يجب ألا يقل حجم الجماعة عن ٥ أو ٦ أعضاء حتى لا يتكون كمية التفاعلات قليلة فلا تحدث الخبرة المطلوبة ولا تزيد عن ٢٥ أو ٣٠ عضواً حتى لا تكون كمية التفاعلات كبيرة فلا يستطيع أن يسيطر عليها أخصائى الجماعة – فضلاً عن أن حجم الجماعة كلما كبر أكثر من اللازم فإنه يؤدى إلى مشكلات عديدة مثل التفكك وانتشار الأحزاب والصراع وعدم قدرة الأخصائى على تكوين علاقة مهنية مع كل عضو فى الجماعة بالإضافة إلى الجماعة ككل. وكذلك عدم قدرة الأخصائى على دراسة الجماعة دراسة دقيقة وعدم الدقة فى التسجيل إلى غير ذلك من المشكلات.

ثانياً:

يلاحظ أنه بالرغم من أن حجم الجماعة كبير. إلا أعضاء الجماعة بينهم تجانس مقبول من حيث المرحلة العمرية والمرحلة الدرالسية وهذا يساعد على إيجاد درجة من التماسك.

ثالثاً:

يلاحظ أن للجماعة مجلس إدارة مكون من ستة أعضاء أى لها تنظيم وظيفى يكفل عملية تقسيم العمل وتحمل المسئوليات وقد يرجع ذلك إلى أن الجماعة مكونة منذ خمس سنوات أى أنها ربما قد وصلت مرحلة من النضج أدت إلى إدراك حاجتها للتنظيم الوظيفى ولا يعنى أن صغر حجم قادة التنظيم لا يتناسب مع كبر حجم الجماعة. إذ أن حجم التنظيم يتحدد وينكمش طبقاً لحاجة الجماعة وليس تبعاً لحجمها.

رابعاً:

وصول الأخصائى متأخراً عن موعد بدء برنامج الجماعة يمثل خطأ جسيماً إذ أنه منالمفروض أن يتواجد الأخصائى قبل بدء النشاط بنصف ساعة على الأقل حتى يعد للاجتماع وحتى يكون قدوة صالحة وحتى يعلم الأعضاء احترام المواعيد واتباع النظام الأمثل وحتى لا يفقد احترام الأعضاء له وتقبلهم له وقد أدى تأخر الزخصائى المستمر أن أحد الزعضاء لم يرد عليه التحية بل وأحرج الأخصائى موجهاً إليه اللوم. ومعنى ذلك أن العلاقة المهنية القائمة على الاحترام والثقة والتقبل المتبادلين قد بدأت تنهار بين الأخصائى العضو نتيجة لسلوك الأخصائى الخاطئ.. هذا فضلاً عن تكرار تأخر الأخصائى قد يؤدى إلى مشكلات كثيرة للجماعة والمؤسسة منها تفكك الجماعة - مضايقة الجماعة لجماعات أخرى تباشر برنامجها بالمؤسسة - تفكير تخريبى من بعض العشيرات بالجماعة إلى غير ذلك. ويلاحظ أن تبرير الأخصائى للعضو بأن المواصلات صعبة تبرير خاطئ أيضاً - قد يكون هذا التبرير مقبولاً لو أن الأخصائى قد تأخر لأول مرة أو لثانى مرة ولكن يلاحظ أن العضو يقول له «حضرتك كل يوم بتيجى متأخر». ويجب أن نعرف أن الأخصائى هو الساعد وهو الخبير وهو القدوة وهو المعلم فيجب عليه أن يؤدى هذا الدور بأمانه.

خامساً:

انفعال الأخصائى وتصفيقه كلما أحرز الفريق الفائز هدفاً يخالف مبدأ التفاعل الجماعى الموجه لأن الأخصائى عمل على إشعال لهيب المنافسة بين الفريقى والتى يمكن أن تتقلب بسرعة إلى صراع بين الفريقين. ويخالف أيضاً المهارة فى تقدير مشاعر الأعضاء أى مشاعر أعضاء الفريق المغلوب ولا شك أن ذلك يؤثر على العلاقات الجماعية خاصة بين الأخصائى وأعضاء الفريق المهزوم. فضلاً عن أن مثل هذا السلوك يخالف إحدى القيم التى تقوم عليها فلسفة خدمة الجماعة وهى العدالة التى تعنى أن لكل إنسان احترامه وكرامته وأن كل فرد يجب أن يحظى من جانب أخصائى الجماعة بنفس التقدير والتقبل الذى يحظى به غيره من مراعاة الفروق الفردية وتكافؤ الفرص.

سادساً:

يلاحظ أن هناك مؤشراً من مؤشرات نضج الجماعة يتوافق مع مبدأ التنظيم الوظيفى المرن – فالذى يرأس الجماعة هو الرئيس المنتخب والذى يسجل الاجتماعات هو سكرتير الجماعة المنتخب. وهذا مظهر من مظاهر الديمقراطية وحق تقرير المصير وكذلك يلاحظ إعداد جدول الأعمال بمعرفة الجماعة وهذا يتفق مع المبادئ الإدارية السليمة.

سابعاً:

تدخل الأخصائى بالنسبة لتصوير الأعضاء تنقصه المهارة إذ أنه قطع التسلسل المنطقى لمناقشات الجماعات. مخالفاً بذلك مبدأ التفاعل الجماعى الموجه – والديمقراطية وكان يجب عليه الانتظار إلى بند ما يستجد من أعمال لعرض اقتراحه. ولذلك فإن موقف الأخصائى قوبل بمقاومة شديدة من قبل الأعضاء – كذلك لم يكن الأخصائى ماهراً فى استخلاص بعض الدلالات من ألفاظ الأعضاء فقد كان يمكن معرفة بعض المعلومات عن الأعضاء لو سأل العضو

الأخير عن أصدقائه المقربين من الجماعة والذين تغيبوا عن اجتماع اليوم وربما قد يكون أحدهم مريضاً فيقترح على الجماعة تشكيل وفد لزيارته وبذلك يقوى من العلاقات بين أعضاء الجماعة.

ثامناً:

قام رئيس الجماعة بدور طيب إذ عرض اقتراح الأخصائى على الجماعة للتصويت – واتخذت الجماعة قرارها بالإجماع ضد رغبة الأخصائى. ولا شك أن هذا كان نتيجة لإصرار الأخصائى على تصوير الأعضاء الأمر الذى يتنافى مع رغباتهم وهذا يتعارض مع مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير.

مثال لتصرف أخصائي الجماعة في موقف أثناء إحدي الرحلات

فى أثناء إحدى الرحلات الطويلة لاحظ الأخصائى وجود مجموعة من أعضاء الرحلة يقومون ببعض السرقات البسيطة للتهريج مثل سرقة السكر من المطاعم أو سرقة بعض التذكارات البسيطة أثناء عملية الشراء ثم يتخذون من هذا السلوك فى داخل الجماعة مادة للضحك والتهريج.

كيف يتصرف الأخصائي في هذا الموقف

(١) لا شك أن هذه المشكلة مشكلة جماعية أى أنها تتعلق بغالبية أعضاء الجماعة. وعلى ذلك يجب على الأخصائى أن يشرك الجماعة فى حلها.

(٢) قام الأخصائى بعمل اجتمع مع أعضاء الرحلة.

(٣) فى بداية الاجتماع عرض الأخصائى المشكلة ببساطة دون ذكر أسماء الأعضاء الذى يتصل بهم الموقف دون التحامل على أى منهم.

(٤) سمح للأعضاء بمناقشة الموضوع وكان يتدخل بين الحين والأخر للتوفيق بين الآراء واستغلال نقاط القوة فيها واستمر ذلك إلى أن استقر رأى الجماعة فى النهاية على عدم تكرار حدوث هذه الظاهرة مرة أخرى ولو على سبيل الضحك والتهريج.

(٥) استخدم الأخصائى مهارته فى استخدام الواقع فى الزمن الحاضر ليساعد الجماعة فى تحصيل خبرة جماعية إيجابية كما أنه بعدم ذكر الأسماء مارس مهارة تقدير المشاعر، كما أنه بالتدخل من وقت لأخر لتوفيق بين الآراء يمارس مبدأ التفاعل الاجتماعى الموجه متخذاً من المناقشة الجماعية أسلوباً للتعبير ومن الديمقراطية أسلوباً لإدارة البرنامج.

مثال لتصرف أخصائي جماعة في موقف انتخابي

قام أخصائى الجماعة بترشيح أحد الأعضاء ليتولى رئاسة الجماعة وقد وافق جميع الأعضاء على هذا الترشيح. ناقش ذلك.

المناقشة:

(١) الأخصائى لم يحترم الأعضاء كأفراد لهم كيانهم ولم يحترم حقهم فى التعبير عن آرائهم فهو لم يعطيهم الحق فى الإعلان عن أنفسهم وأن تقرر الجماعة ما تراه بالنسبة لهم – وهذا يتعارض مع مبدأ الديمقراطية وتقرير المصير.

(٢) أما موافقة الأعضاء على قبول العضو الذى رشحه الأخصائى فإن ذلك قد يرجع إلى أمرين:

أولهما: ربما يرجع ذلك إلى العلاقة القوية بين الأعضاء والأخصائى أما **الأمر الثاني:** فقد يرجع للخوف من الأخصائى أو من العضو الذى قام بترشيحه.

وعلى كل حال فإن هذا يختلف عما تمليه علينا طريقة العمل مع الجماعات، هذه الطريقة الديمقراطية، – هذا ولا يخفى علينا أن النتائج السيئة المترتبة على ذلك سوف تظهر قطعاً فى أثناء الحياة الجماعية للجماعة.

ثانياً: تقارير ومواقف وتدريبات في الإشراف

مناقشة التقارير والمواقف الخاصة في العملية الإشرافية

يعتبر الإشراف من العلميات الهامة فى العمل مع الجماعات الصغيرة حيث يحقق مجموعة أغراض متعددة تشمل التعليم والريادة الثانوية والإدارة مما يؤدى إلى مساعدة الأخصائيين على النمو وأداء مسئولياتها بكفاءة متزايدة فيزيد قدرتهم على تقدم المساعدة ويضمن عملية الإشراف على وجه الخصوص ثلاث وظائف متميزة:

أولاً: الوظيفة الإدارية.

ثانياً: الوظيفة التعليمية.

ثالثاً: وظيفة الريادة الثانوية.

وهذه الوظائف الثلاثة متداخلة وتتم بصورة متكاملة بالنسبة لعملية الإشراف ولكن الفصل بينها يتم على أساس الصفة الغالبة لكل منها وكذا لتسهيل دراستها.

ونفس الحال لمبادئ الإشراف حيث أنها تعتبر متكاملة عند التطبيق ولكن الفصل بينها يتم بغرض دراستها والتعرف عليها.

ولذلك من الضروري مراعاة أن مناقشة التقارير والمواقف تلتزم بعناصر أساسية هي ما يلي:

١ – العضو.

٢ – الجماعة.

٣ – الاخصائى.

٤ – البرنامج.

٥ – المشرف.

٦ – المؤسسة.

وهي عناصر متلازمة مترابطة مع بعضها وعند تحليل تلك المواقف من الضروري مراعاة ما يلي:

الجوانب النظرية فى العمل مع الجماعات.

١- الجوانب النظرية فى الإشراف.

٢- تكامل كل من مكونات المعرفة المهنية فى خدمة الجماعة والإشراف.

وحيث أن الغاية من الإشراف هو تنمية الأخصائى لزيادة كفاءته فى تقديم المساعدة للجماعة وأفرادها وللمجتمع المحلى فيعد المشرف لاختبار الوسائل المناسبة للإشراف بما يتناسب مع احتياجات كل من الأخصائى والجماعة والمجتمع المحلى كما أنه قد تستخدم أكثر من وسيلة واحدة فى بعض الأحيان عندما يقوم بالملاحظة ثم يكتب تقرير عن ملاحظاته على كل من الأخصائى والأفراد والجماعة.

ونعرض فيما يلي مجموعة من المواقف التي تتعرض للجوانب المختلفة لعملية الإشرافية.

(تقرير عن مقابلة تمهيدية)

فى يوم السبت الموافق ١٩/٣/١٩٩١ وفى تمام الساعة الحادية عشرة صباحاً تقرر عقد مقابلة تمهيدية بينى بصفتى مشرفاً دور التربية بالجيزة وبين السيد/ كمال حسنين – الأخصائى الاجتماعى الذى عين حديثاً بالمؤسسة وذلك لبدء عمله فى المؤسسة.

١- ولقد قمت من جانبى بالتنبيه على السكرتارية الخاصة بى قبل هذا الموعد بأربعة أيام بالاتصال بالسيد/ كمال حسنين وذلك لإمكان عقد مقابلة مع سيادته فى الموعد سالف لاذكر والسؤال عن مدى ملاءمة ذلك له من عدمه لإمكان تعديله بعد ذلك بمقر مكتبى بدور التربية بالجيزة حيث أن المكتب بطبيعته صالح لمثل هذه اللقاءات والمقابلات فهو مجهز بوسائل الراحة والإنارة الكافية وأثاثه مناسب فيوجد به مكتب وتليفون وعدة كراسى جلدية وكليم مفروش على الأرض وتوجد بالحجرة بعض الصور لألوان النشاط بالمؤسسة وبعض الخرائط والأعلام وبعض الآيات القرآنية.

٢- وعلى أى حال فقد كان موقع حجرتى بالطبيعة بعيداً عن أى ضوضاء كما يصعب على أى إنسان خارجها أن يسمع شيئاً عن أى حديث يدور فيها. ولقد استعرضت بعض الأماكن الأخرى البديلة الموجودة بالمؤسسة ولكن لم أجد خيراً من هذا المكان.

٣- وقبل الموعد المحدد للمقابلة بمدة طلبت الملف الخاص بالسيد كمال – الأخصائى الاجتماعى وراجعت المعلومات الخاصة به من ناحية المؤهل وسنة التخرج والخبرات السابقة والمهارات التى يتمتع بها وتاريخ الميلاد والسكن وغير ذلك من المعلومات العامة وقد قمت بتدوين بعض النقاط الهامة فى نوتة خاصة بى وذلك للإستعانة وإعادة تذكر ما بها من معلومات حينما تدعو الحاجة لذلك.

٤- وفى نفس الوقت وجدت نفسى قبل الاجتماع أستعرض بعض الأهداف التى يجب أن تحققها هذه المقابلة وإلا فأن العملية الإشرافية برمتها سوف تواجه المصاعب أنه من خلال تجاربى وخبراتى أدراك تماماً الأهمية الكبرى لتلك المقابلة وما ترتب عليها من نتائج تمس صميم العمل ومدى نجاحه أو فشله. ولقد كان من المهم أن تكون علاقة إشرافية على أسس مهنية وأن نشعر الأخصائى بأننا والمؤسسة نتحمل معه المسئولية ونساعده لبدء العمل مع الجماعات وأن يدرك المعنى الحقيقى للعملية الإشرافية.

وأن هذه الأهداف لا يمكن أن تتحقق بمجرد سردها ولكن بسلوك عملى يعبر عنها وبمشاركة حقيقية مبنية على نضج مهنى وإدراك وتقدير لطبيعة المشاعر وبالسيطرة على المواقف المختلفة وبالقدرة على العطاء والإفادة وبالاحترام وحسن التقدير وغير ذلك من لأساليب والوسيائل الفنية المبنية على التقدير المدرك لحقائق الأمور وللفهم الكافى.

٥- ولقد أبلغتنى سكرتارتى الخاصة يوم الخميس السابق لموعد الاجتماع أنها قد اتصلت بالأستاذ/ كمال، وأن هذا لموعد يناسبه ولا يعارض مع وقته فقد تحدد السبت القادم موعداً نهائياً للاجتماع.

وقد نبهت على سكرتاى بأنه يجب عدم الارتباط مع أحد من الساعة الحادية عشرة وحتى الثانية عشرة والربع بأى مقابلات وزذا كان قد تم الارتباط بمقابلات سابقة فإننى أرى زجيلها لموعد آخر، وقد تأكد لى أنه لم يتم الارتباط بأحد فى هذا الموعد ومن ثم أصبح هناك ضمان بعدم الارتباط بأحد كما تم إبلاغ مدير الموسسة بموعد هذا الاجتماع ليكون على علم به أيضاً.

٦- وقبل الموعد المحدد قمت باسترجاع بعض النقاط والمعلومات عن السيد/ كما – من واقع النوتة الخاص بى كما قمت باستعراض لا قد يدور فيه هذا الحوار بينى وبينه والتى وضعتها كاحتمال وجهزت نفسى لإفادته بها، كما أنه لم ينتابنى أدنى شك فى أنه يجب أن تحقق المقابلة الأهداف الموضوعية وألا يترك الحديث مرتجلاً.

٧- وفى الموعد المحدد للمقابلة أبلغنى السكرتير الخاص أن السيد/ كما الأخصائى موجود فى انتظار المقابلة فطلبت للسماح له بالدخول إلى المكتب ودخل سيارته فقمت من مكتبى وسلمت عليه محيياً وطلبت منه الجلوس على أحد الكراسى وجلست بجواتره مرحباً ومحيياً.. وتحركت عيناه لتدور على الأثاث والصور المعلقة ليكون فكرة سريعة عن المكتب **وسادت برهة من الصمت تداركتها بقولي:**

- أنه يسعدنى بإسم المؤسسة أن تنضم لصفوف جهاز الأخصائيين الاجتماعيين وأننا نتوسم فيك وعلى يديك الخير إن شاء الله.
- فرد قائلاً أشكر لسيادتكم هذا الشعور.
- فقلت له أننى أو من بالشباب وبما لديه من طاقة وحيوية وقدرة على العطاء وأن هذا ينطبق عليك فدائماً الشباب قوة وطاقة وأنت لازلت فى مقتبل العمر وطاقتك حية.
- فقال لى: هل تؤمن بالشباب بدون قيود؟
- فقلت له: القيد الوحيد ألا يخرج الشباب عن المألوف.

- قال: والخبرة ألا تدرك أن الشباب تنقصه الخبرة وما فائدة الطاقة والحيوية بدون الخبرة.
- قلت: أن ذلك سوف يأتى مع الزمن.
- قال: كيف؟
- قلت: (وقد أدركت مدى ما ينتابه من قلق ومخاوف ومدى ما يعانيه من حيرة...) الآن أن ستباشر العمل فى المؤسسة، وأنا أعلم أنك حاصل على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية بتقدير جيد جداً، وأنك تملك مهارات رياضية ومهارات فى التمثيل والمسرح إلى جانب نشاطك الثقافى والاجتماعى، ومن جهة أخرى، فإنه يبدو مدى ما تتمتع به من طاقة جسمية وحيوية إذا ما أضيف ذلك لقدراتك العلمية وهنا لاحظت عليه الإرتياح والإطمئنان وأن هذا ما نريده الأن. ولكن سوف يصقل بالاحتكاك بالواقع والتجربة والصواب والخطأ...

أن الخبرة لا تولد ولكنها تكتسب وأن المحك هو الممارسة ونحن مثلاً لا نتوقع منك ولا نطلب منك فى عملك مع الجماعات التى تعمل معها ألا تواجهك مشاكل وعقبات.

أن هذا أمر عادى لا يدعو للخوف ولكن المهم هو أن تعرف كيف نتعلم وتستفيد وتفكر وتتعاون مع الجميع هنا للتغلب على بعض هذه المشاكل حسب طبيعتها.

- فقال: أن هذا معقول وأن هذا كان شيئاً يقلقنى. لقد كنت أفكر فى البداية. وأننى أصارحك الآن بعد أن وجدت أن سيادتك قد فتحت أمامى الباب للحديث.
- لقد جئت للعمل بهذه المؤسسة وأنا مقتنع بأننى يمكننى أن أخدم مجتمعى من أى موقع وأى مكان، ولم تكن لدى صورة كاملة عنها كما أنه لم يكن لدى

إصـرار على العمل بـهـا دون سواى أننـى مـقتنع بأن من يريـد أن يخدم بلده ومجتمعه فمن أى موقع يستطيع أن يباشر مسئوليته ولكن هذا الشعور مع قرب تعيينى بالمؤسسة واستلامى للعمل تبين لى أنه مجرد وأنه قد بدأ يتحدد.

- لقد كنت أشعر بالرهبة وبعد الأمان من هذا اللقاء.
- كنت أفكر أمس ماذا سوف يحدث، ماذا سوف يلقى على من مسئوليات؟ وهل أستطيع القيام بها؟ وكان المجهول بالنسبة لى شئ يخيفنى حقاً. لما الآن فإننى أحس بالأمان وأحس براحة نفسية وبتقدير المسئولية من المؤسسة.
- فقلت: يا زستاذ كمال أننى أحس براحة كبيرة لتعبيرك عن هذه المشاعر وأن لا أُخفى عليك أن ما قلته الآن وما عبرت عنه يدل على أننا نقترب من بعض ونتفاهم مع بعض وأننى أقدر صراحتك وذكاءك وحماسك للعمل وأود أن أقول لك كمسئول معك فى نمو وتقدم جماعتك وفى تحمل المسئولية عن الكثير مما يجرى فى عملك أننى هنا معك لنتشارور سوياً ونحلل سوياً الأمور ونستخلص النتائج وتوجد الحلول لأية مصاعب.
- ومن جهة أخرى فهذه مسئوليتى كما أن المؤسسة والمسؤولين بها مثل مشرف الفرق الرياضيـة والموظفين والإداريين ومشرفى الهوايات يشاركوننى ويشاركوننى ويشاركوك مسئولية نمو وتقدم الجماعات لا مكان تحقيق الأهداف المرسومة. وأننى أود أن أقول لك أن ذلك لا يتوقف على الجهد البشرى وتقديم الخبرة والمشورة بل أننا هنا لتذليل كافة المصاعب فيما يتعلق بتنفيذ البرامج التى سوف تمارسها الجماعات وتوفير وتدبير الإمكانيات اللازمة لذلك بقدر الإمكان. ومع بداية العمل فإن الجميع هنا بما فيهم المدير والمشرفون يعملون لخدمة أهداف المؤسسة لا مكان تحقيقها على خير وجه. وكان لكلامى هذا وقع طيب على نفسية الأخصائى الذى قال: أننى بهذا لا أحس بالوحدة فى المسئولية كما أن ذلك يعطينى الثقة فى أننى أجد التأييد والمعاضدة والمساندة منكم وأننى كمبتدأ فى العمل أحس بالحاجة إلى ذلك.

- فقلت: إن شاء الله سوف تلمس أن أيدينا فى أيديك وفكرنا يتشاور مع فكرك وأن مكتبى مفتوح لسادتك فى أى وقت للتشاور حتى من غير تحديد موعد مسبق لمواجهة ما قد يتطلبه العمل وتدعو إليه الحاجة والموقف. وقد ارتاح لهذا الكلام وقد لاحظت أن وقعه عليه حسناً.

٨- واستطردت قائلاً أنك كنت تتحدث عن البداية؟

- ما الذى يقلقك من البداية؟
- قال: كيف أبدأ العمل مع الجماعة؟ تلك مشكلة حقيقية بالنسبة لى لقد سبق لى أن عملت مع جماعات حينما كنت طالباً وعملت بنجاح لكن الموقف هنا يختلف عن أيام التلمذة.
- قلت له كيف؟
- قال: حينما كنت طالباً أمارس العمل مع الجماعة كنت لا أخشى الفشل بنفس القدر الذى أخافه الآن... أننى الآن مسئول وأخشى أن يهتز موقفى الوظيفى بالمؤسسة وهذه مسألة لها صفة الدوام وترك أثراً سيئاً، حينما كنت طالباً فأثار ذلك لا تدوم وعلاجها ممكن، كما أننى هنا لا أعرف الكثير عن الجماعات التى سأعمل معها ولعل ذلك تحديداً هو المجهول الذى يقلقنى... أن مشاعرى هذه كان يمكن أن تكون حبيسة فى صدرى لولا أننى قد أحسست منكم الرغبة فى معالجة كل شئ والاستعداد لذلك.
- فقلت له حسناً: أن هذا شئ كان يدور بذهنى أيضاً لقد كنت أفكر فى أن نجرى حواراً عن كيفية اتباع أفضل الطرق لبدء العمل مع الجماعة وقد يكون من المفيد أن تعلم أن سيادتكم سوف تعلمون مع قسم الفتيان بدور التربية بالجيزة وأن هذا القسم به ٦ اسر ويتسع القسم لحوالى ٤٥٠ فتى وهو يقبل الأحداث من قسم الأشبال الذين بلغوا الثانية عشر من عمرهم كما أن الحدث بالدور يلقى أنواعاً شتى من الرعاية أهمها الرعية الاجتماعية والرعاية النفسية والرعاية الصحية والرعاية التعليمية والرعاية المهنية والرعاية الرياضية.

وأن سيادتك سوف تباشر العمل مع أحد هذه الجماعات وهى الأسرة السادسة وهى جماعة متجانسة فى السن والميول والقدرات تحكم ذاتياً وأن الجماعة مع الجماعة الممتازة بالمؤسسة وعلى ضوء هذا ما هو تصورات لبدء العمل مع هذه الجماعة؟

- فأجاب الأخصائى: سوف انتهز أول فرصة تجتمع فيها الجماعة وأقوم بزيارتها وأعرفها بنفسى أولاً ثم أطلب مع الأعضاء أن يعرفوا أنفسهم ثم أتعرف على وجهة نظرهم فى تحديد مدى احتياجاتهم ورغباتهم لا مكان عمل برنامج.
- فقلت له: حسنا أن هذه بداية سليمة ومعقولة.

وأننى أطمئن إلى هذه البداية وأننى بهذه أستطيع أن أطمئن عن الأمور وإن شاء الله نسمع خير عن العمل.

وهنا استراح السيد كمال الاتفاق وجهة نظرى مع وجهة نظره والاتفلاق على كيفية بدية العمل مع الجماعة.

٩- وقلت له: ليس هناك أشياء أخرى نود طرحها ويكنن الحديث قد أغلفها.

- فقال: لقد عرفت الطريق إليك، وإذا كان هناك ما يقلقنى فسوف أعرف الطريق إلى مكتبك فلم يعد بابه بعيداً عن ... وقد كان منذ ثلاثة أرباع الساعة بعد مما كنت أتصور. وضحكنا سوياً بصوت عالى.
- وقلت: الحمد الله على ذلك.
- ومضت لحظة قلت فيها .. أننى قد استرحت الآن؟
- قال ما هو سبب راحتك؟ قلت: لأنى معنى الإشراف قد اتضح؟ فلم يعد الإشراف بحثاً عن خطأ ولا إلقاء تعليمات وأوامر بل هو كما تدرك مساعدة ومشاركة تفكير مشترك لا مكان تأدية العمل على أحسن وجه وتحليل المواقف واستخلاص النتائج وتحقيق المبادئ... هو ديمقراطية فى التفكير، ممارسة

ونشاط ذاتى فى التنفيذ تحقيق لأهداف مرسومة والهدف النمو والمساعدة على تحقيق أهداف المؤسسة بكفاية وقدرة إليس هذا صحيحاً؟

- قال: أجل هو كذلك كما درسنا وتعلمناه وكما نمارسه ولا نستطيع أن نخالف مبادئه وأصوله.
- قلت: الآن قد استعرضنا بعض النقاط:
- دور الشباب وأهمية الخبرة.
- أهمية الممارسة فى العمل مع الجماعات.
- مسئولية العمل مع الجماعات تقع على عاتق المؤسسة والمشرف الأخصائنى والموظفين بالمؤسسة وليس على عاتق الأخصائى وحده والجميع هنا يتعاونون.
- نوع الجماعة التى ستعمل معها وأهميتها وفكرة مبدئية عنها أو هى الجماعة السادسة قسم الفتيان.
- البداية فى العمل مع الجماعة وتعريفها بنفسك ووضع برنامج حسب قدرات وحاجات الجماعة.
- وأخيراً فإن الباب عندى مفتوح لمعاونتك عند اللزوم.
- والآن لى سؤال:
- هل هناك شئ محدد مطلوب منى؟
- فقلت له: تمنياتى لك بالتوفيق والسداد فى العمل الجماعة.
- فقال: الله معنا جميعاً.
- فقلت: اجتماعاتنا القادمة سوف نحددها سوياً مع الزملاء ونخطركم بها وسوف يعقد الاجتماع القادم لنا يوم السبت القادم إن شاء الله السعة ١١ صباحاً وسيستمر لمدة ساعتين وانتهت المقابلة وودعت سيادته فشد على يدى مبتسماً وتمنيت له السداد والتوفيق، وكانت الساعة الثانية عشرة تماماً.

التعليق على المقابلة:

١- إن الخطوات المبدئية للإعداد للمقابلة التى اتبعها المشرف خطوات سليمة. أما عن التسجيل للمقابلة بهذا الشكل بالنسبة لقوله أن (المكتب صالح لمثل هذه اللقاءات والمقابلات فهو مجهز بوسائل الراحة... إلخ) فلا داعى له.

٢- إن محاولة المشرف التوصل إلى أصلح مكان لعقد المقابلة دليل على الاهتمام بها. كما أنه ذكر المشرف بأن مكتبه صالح لإتمام المقابلة التمهيدية للأسباب التى ذكرها لم يكن داع لتدوينه فى التسجيل.

٣- لقد كان المشرف داعياً بضرورة الاستعداد للمقابلة ولهذا طلب الملف الخاص بالأخصائى لمراجعة المعلومات الخاصة وهذا دليل على اهتمامه به وبالمقابلة.

٤- كما أن استعراض المشرف للأهداف التى يجب أن تحققها المقابلة يدل على أن المقابلة مخططة وليست عشوائية. إما أن يذكر المشرف فى تسجيله عن المقابلة التمهيدية هذه الأهداف فلم يكن هناك داع لذلك حيث أن عليه أن يعرف هذه الأهداف لنفسه.

ثم قوله بأن هذه الأهداف لن تتحقق بمجرد سردها ولكن بسلوك عملى، فذلك أمر مفروغ منه وليس هناك داع لتكراره.

٥- أن تأكد المشرف من ملائمة الموعد للأخصائى دليل على احترامه له بالإضافة إلى عدم ارتباطه بمواعيد أخرى حتى يكون متفرغاً له.

٦- إن قيام المشرف بمراجعة النقاط والمعلومات عن الأخصائى قبل المقابلة سيسهل عليه إتمام هذه المقابلة ويؤدى إلى نجاحها.

ولكن قول المشرف وبصيغة قطعية بأنه لم ينتابه أدنى شك أنه يجب أن تحقق المقابلة الأهداف المرسومة وألا يترك الحديث مرتجلاً فإن ذلك من قبيل الحكم المسبق والتسرع فى التأكد حيث أن هذا التقويم لا يمكن إتمامه إلا بعد إتمام

المقابلة حيث قد تحقق المقابلة أهدافها كلها أو تحقيق أهدافها جزئياً أو قد لا تحقق أهدافها على الإطلاق. ويقوم الأخصائى بالتخطيط لتحقيق ما لم يتم تحقيقه من الأهداف فى المقابلة التالية.

٧- عندما حضر الأخصائى سمح له المشرف بالدخول فوراً وقام من على مكتبه وسلم عليه محييا فهذا دليل على الاهتمام به وموضع جلوسه بجواره قد يعتبر زيادة فى الترحيب قد لا يكون هناك داعٍ له.

وأن ترحيب المشرف بالأخصائى نيابة عن المؤسسة تصرف طيب بالإضافة إلى تأكيد على إيمانه بالشباب. والتسجيل عن طريق الحوار وذكر نص الألفاظ لا داعى له.

وهذا يبدو أن المشرف كان يدفع المقابلة التمهيدية لتحقيق كل أهدافها فى هذه المقابلة الأولى.

بالإضافة إلى أن التسجيل عن طريق الحوار بين الأخصائى والمشرف قد أدى فى بعض الأحيان إلى تداخل أقوال الأخصائى فى أقوال المشرف، حيث لا يمكن التعرف على أقواله كل منهما بسهولة.

٨- عندما قدر المشرف تعبير الأخصائى عن مشاعره بصراحة وكذلك أوضح له أن يعتبر مسئولاً معه عن العمل، مع الجماعات وقد ساعده على إدراك الدور المتوقع منه. ولكن يبدو أن المشرف قد ألقى مرة واحدة على الأخصائى بكل الواجبات المتوقعة منه وكان الأولى به أن يتدرج معه بالنسبة لذلك.

٩- لقد ظهرت مهارة المشرف عندما أدرك أن الأخصائى يريد أن يتعرف على كيفية بداية العمل مع الجماعات الصغيرة، ثم أعطاه فكرة عن نوعية الجماعات الصغيرة التى سيعمل معها، ثم طلب من الأخصائى تحديد تصوره عن كيفية بدء العمل معها وعندما أجاب الأخصائى بأنه سيركز على التعارف، قدر المشرف فيه هذا الجهد وشجعه.

١٠- بالرغم من إحساس المشرف بإرتياح الأخصائى للحديث إلا أنه سأله ماذا إذا كانت لديه أية أسئلة أخرى يود طرحها للمناقشة.

١١- ثم قام المشرف فى نهاية المقابلة التمهيدية بتخليص ما دار فيها للتأكيد على ما تمت مناقشته ثم سأله مرة أخرى عما رذا كانت له أية إستفسارات وتمنى له التوفيق فى عمله.

تقرير عن مقابلة تمهيدية بين مشرف وأخصائي جماعة

فى تمام الساعة الرابعة إلا خمس دقائق من مساء يوم السبت الموافق ١٩٩١/٢/١ حضر الأستاذ حسن، وهو أحد الأخصائيين الاجتماعيين الذين تم تعيينهم منذ أسبوعين للعمل بالمؤسسة والذى سيتولى العمل مع جماعة الفتيان بدلاً من رائدها الذى سيترك العمل بسبب نقله للعمل بالإسكندرية حيث طرق باب مكتب المشرف الذى كان مفتوحاً آنذاك وقد بدى على حركته بعض التردد ثم حيا المشرف الذي كان في انتضاره حسب الموعد السابق تحديده بينهما فى آخر لقاء لهما أثناء محاضرات الدورة التوجيهية فى الأسبوع الماضى. فقام المشرف مرحبا ورد عليه التحية داعياً إياه للجلوس مشيراً إلى كرسى أمام المكتب فشكره الزخصائى ثم جلس وبدأ حديثه قائلاً أنه حضر إلى الاجتماع قبل الموعد أنه موجود بالمؤسسة منذ النشاط فى الساعة الثالثة وقد حضر الطابور تحية العلم لجماعات الأشبال وقد أعجب بنظام الأعضاء وحمسهم.

فرد عليه المشرف مرحباً به ومهنئاً له تعيينه بالمؤسسة مثنياً عليه اهتمامه بعمله واحترامه بالمواعيد وأوضح له أنه زيضاً كان فى انتظاره حسب الموعد وأنه يعلم أنه يسكن قريباً من المؤسسة ولعل ذلك سهل عليه الوصول إلى المؤسسة دونما تعب أو تعطيل فى المواصلات، فرد الأخصائى بأنه يمشى المسافة من منزله إلى المؤسسة لقربها كما أنه يكون فى منزله يومياً فى الساعة الثانية والنصف وهذا أيضاً سوف يتيح له فرصة كافية للراحة لحين بداية نشاط جماعات الفتيان فى تمام الخامسة مساء وأضاف قائلاً أنه يعرف أيضاً كثيراً من

أعضـاء المؤسسة بحكم الجيرة فى السكن، فرد عليه المشرف مبيناً له أن ذلك أيضاً أمر سيساعده كثيراً فى تكوين علاقات طيبة مع الأعضاء وربما يكون عاملاً مساعداً في تخفيف كثير من بعض المخاوف التي[1] يستشعرها عادة الأخصائيين عند بدء تعاملهم مع جماعاتهم. وحينئذ قال الأخصائى وهو يفرك كفيه أنه فى الحقيقة قد استفاد كثيراً من الدورة التوجيهية التى أعدتها المؤسسة للموظفين والأخصائيين الجدد خلال الأيام السابقة فقد فهم عن طريقها كثيراً من الجوانب الإدارية والتنظيمية التي يسير العمل بالمؤسسة وفلقاً لها ثم استطرد فى حديثه وهو ينظر إلى أسفل قائلاً أن مما يقلقه بعض الشئ أنه لم يسبق له ممارسة العمل مع جماعات فتيان من قبل وأن كل تعاملاته دائماً كانت قاصرة على جماعات الشباب والناضجين. فرد المشرف عليه قائلاً بأن هذا القلق إنما هو شعور طبيعى يشعر به عادة الأخصائيين عند بداية العمل مع جماعات جديدة عليهم خاصة إذا ما كان أعضاء هذه الجماعات من مراحل سن أو فئات لم يسبق لهم العمل معها. ولكن ذلك الشعور لا يلبثان يزول بعد قليل من بداية ممارسة العمل مع هذه الجماعات حسب الأسس والمبادئ المهنية السليمة ومع تفهم رغباتهم واحتياجاتهم وأنه مما لا شك فيه أن مارسته للعمل مع الجماعات السابقة وخبراته وأن اختلف عن الأعضاء إلا أنه سيساعد كثيراً فى العمل معهم وإقامة علاقات مهنية طيبة وأن الأسسص والمبادئ الفنية المهنية التى تقوم عليها العلاقة المهنية طيبة وأن الأسس والمبادئ الفنية المهنية التى تقوم عليها العلاقة المهنية وتقوى واحدة بالنسبة للعمل مع كل الجماعات من أى سن.

كان الأخصائى يتابع حديث المشرف باهتمام ثم قال أن ذلك صحيح وأنه كان يود لو عرف بعض المعلومات التى تفيده عن الجماعة التى سيعمل معها؟

فأجابه المشرف قائلاً له «بكل سرور» وأوضح له أنه سيعمل مع جماعة من جماعات الفتيان بالمؤسسة وأسمها جماعة «الشعلة» وهى جماعة مكونة منذ سنة

---

(١) الخطوط تحت العبارات تبين التصرفات الصحيحة للمشرف.

تقريباً ومعظم أعضائها كانوا من أعضاء جماعات الأشباب بالمؤسسة والذين انتقلوا إلى جماعات الفتيان بعد وصولهم إلى سن التاسعة وهو بداية فئة السن لأعضاء الجماعة والتى يتراوح سن أعضائها من التاسعة إلى الرابعة عشر ومعظهم من تلاميذ المرحلة الابتدائية وقلة منهم من تلاميذ السنوات الأولى والثانية الإعدادية وأضاف قائلاً أنها جماعة مكونة بغرض شغل وإستثمار أوقات فراغ الأعضاء وهم جميعاً من أبناء الحى الذى تقع فيه المؤسسة. كما أن الجماعة تتبع برنامج ذو جدول زمنى محدد لتنظيم الاستفادة من إمكانيات المؤسسة المادية والبشرية. كما أن للجماعة مجلس إدارة منتخب ولائحة داخلية منذ أربعة شهور، كما أن لها شارة خاص. ولقد عمل الرائد السابق معهم منذ بداية تكوين الجماعة وحتى الآن وأنه سيترك العمل بالمؤسسة بسبب نقله فى عمله الرئيسى إلى بلدته بالإسكندرية.

وأن الأعضاء يعرفون ذلك ويعرفون أيضاً أن هناك رائد آخر جديد سوف يتولى العمل معهم إبتداء من الغد كما أن الرائد القديم **سوف يقوم بتقديمه للجماعة غداً.** فى الحفل الذى أعدته الجماعة لتكريم الرائد السابق والترحيب بالرائد الجديد.

وهنا بدأت على وجه الأخصائى علامات الانبساط والإرتياح وقال أن الصورة قد اتضحت الآن أمامه وأنه أصبح لديه فكرة لا بأس بها عن الجماعة وأنه يظن أنه **بالتعامل مع أعضاء الجماعة سوف يعرف كل التفاصيل عن الجماعة وأعضائها.**

فأمن المشرف على كلامه هذا وأكد له أن التعامل مع الجماعة سوف يتيح له فرصة كاملة لتفهم الجماعة وأعضائها عن طريق الهبرة المباشرة ومن خلال التفاعل والعلاقات معهم.

ثم سأل المشرف الأخصائى عما ينوى عمله مع الأعضاء غداً بعد أن ينتهى

حفل التكريم ويودع الأعضاء الرائد السابق فى الساعة السادسة حيث أن الرائد السابق سيسافر فى قطار الساعة السابعة مساءً.

فرد الأخصائى أنه بلا شك سوف يبدأ بتعريف نفس لهم ويشكر لهم احتفالهم به وتكريمهم لزميله السابق وسيثنى عليهم مشاعرهم ويبدى لهم سروره بالعمل معهم كما وأنه سيشاركهم توديعهم للرائد السابق. وأنه يرى أن يدعهم بعد ذلك يعرفونه بأنفسهم ثم سأل المشرف عن بعض الأنشطة والفقرات التى يمكن أن تساعد على ذلك والتى تتناسب وهذا السن من الأعضاء فرد عليه المشرف أنه يمكنه أن يسأل الأعضاء عن بعض أنشطة التعارف التى يعرفونها ويرغبون القيام بها.

وأوضح المشرف الأخصائى أن الأمر متروك له باختيار الأسلوب الذى يراه مناسباً خاصة وأن لديه من الخبرات ما يساعده على حسن تقدير الظروف والتصرف السليم. كما أنه يمكنه الإستعانة بكتاب موجود بمكتبة المؤسسة ويمكن الإطلاع عليه بالمكتبة أو إستعارته للتعرف ما يريد من تلك البرامج.

فرد الأخصائى بأنه سيقوم بالإطلاع عليه بالمكتبة بعد الاجتماع اليوم وكان يبدو عليه الاطمئنان وشكر للمشرف هذا الشرح وأضاف قائلاً أنه الآن أكثر شعوراً بالأمان والقلق الذى كان يساوره قد خفت حدته فعلاً، فطمأنه المشرف بأن هذا القلق سيزول تماماً بعد ملاقاته الجماعة والعمل معها والتعرف عليها وأنه ربما قد تقابله بعض الصعوبات فى البداية لكنه من خلال التعامل مع الأعضاء فى الجماعة وتكوين العلاقة الطيبة سيمكنه التغلب عليها.

كما وأنه على استعداد للمناقشة معه فى المواقف التى يشعر أنه يحتاج فيها لتبادل الرأى والمشورة أو التوجية والإستفسار عن أى موضوع متعلق بالعمل مع الأعضاء وكذلك يمكنه الإستعانه بخبرات وآراء المدرب الرياضى ومدرس الهوايات ومدرب الموسيقى وأمين المخازن الذى سبق له التعرف بهم فى الفترة

التوجيهية. ولا شك فى أن الجميع لديهم الإستعداد والرغبة لمساعدته والتعاون معه قدر إستطاعتهم خاصة وأن سياسة المؤسسة تقوم على التفاهم والتعاون بين جميع العاملين فيها من إداريين وفنيين وأخصائيين من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

فرد الأخصائى بأنه فعلاً قد تعرف بهم جميعاً وأنه شعر من خلال حديثه معهم باستعدادهم الطيب لمعاونته وأن ذلك مما يشجعه على بذل كل جهد فى سبيل مساعدة أعضاء الجماعة وتحقيق أهدافها وأهداف المؤسسة أيضاً.

ثم سأل المشرف عما إذا كان موعد الاجتماعات الفردية معه ستكون دائماً فى مثل هذا الموعد؟

فأجابه المشرف أنه بالفعل سيكون الاجتماع الإشراف الفردى له أسبوعياً فى مثل هذا الموعد ونفس المكان وأن هذا الاجتماع سيكون الوسيلة التى تتيح اللقاء بينهما على إنفراد لعرض ما لديه من مواقف أو مشكلات أو برامج يحتاج فيها لرأى أو إستشارة أو توجيه. كذلك لمناقشة ما يتعلق بأعضاء الجماعة أو برامجها أو أسلوب العمل معها وتفهم إحتياجات أعضائها وكذلك مناقشة كل ما يتعلق بتنسيق برامج جماعته مع باقى جماعات المؤسسة. هذا إلى جانب يتعلق بتنسيق برامج جماعته مع باقى جماعات المؤسسة. هذا إلى جانب الاجتماع الإشراف الجماعى لأخصائى جماعات الفتيان والذى يعقد فى الثلاثاء الأول من كل شهر فى تمام الساعة الرابعة وهو مكمل للإجتماعات الفردية لدراسة وبحث الموضوعات المشركة وحل المشاكل المتشابهة بين هذه الجماعات والعمل من أجل التعاون والتنسيق بين المجهودات. وبين له أن هناك مسجلاً لتدوين محاضر هذه الاجتماعات والتى يتولى بالتناوب أحد الأخصائيين سكرتاريتها.

وأضاف المشرف بأن هذه الاجتماعات الإشرافية إنما الهدف منها تحقيق التعاون بين المشرف والأخصائيين وتبادل الخبرات والآراء التى تساعدهم على

رفع كفايتهم الفنية والارتقاء بمستواهم فى الأداء الوظيفى لهم من أجل أهداف المؤسسة.

ثم سأل المشرف الأخصائى عما إذا كان فى مواعيد هذه الاجتماعات ما لا يناسبة ؟

فرد الأخصائى بالنفى وبأن هذه المواعيد تتناسب مع ظروفه كثيراً، فسأله المشرف عما إذا كان لديه ما يرغب فى الاستفسار عنه أو إستيضاحه فرد الأخصائى بأنه قد استوضح بالفعل كل ما كان يطلبه ثم شكر المشرف لتوجيهاته فرد عليه المشرف الشكر وتمنى له التوفيق فى عمله الجديد حيث كان قد انتهى الاجتماع، فقام المشرف مصافحاً الأخصائى وودعه عند باب مكتبه وكان يبدو على الأخصائى الإتياح والسرور. وكانت الساعة تقارب الخامسة مساءً.

تقرير عن اجتماع فردي بين مشرف وأخصائي جماعة

كان مقرراً أن الاجتماع الاشرافى الفردى اليوم الموافق ٩/١١ بينى وبين الأستاذ «إبراهيم» وهو أخصائى حديث العمل وان كان قد إكتسب الخبرة فى عمله مع الجماعة حيث عمل معها أربعة أشهر.

حضر الأستاذ «إبراهيم» قبل موعد الاجتماع بنصف ساعة وتوجه إلى مكتبه وأخذ يقلب أوراقه ويستجمع معلوماته قبل أن يلتقى بالشمرف... بدأ المشرف الاجتماع ممتدحاً وصول تقارير الأخصائى قبل الاجتماع بوقت كاف لأن ذلك أعطاه فرصة للإطلاع علهيا قبل الإجتماع لإختيار الموضوعات التى سوف تكون مادة للمناقشة... فرد الأخصائى بأنه كان حريصاً على ذلك ليستفيد من توجيهات المشرف.

أعطى المشرف الأخصائى فى بداية الاجتماع الفرصة ليسأل ما يشاء من الأسئلة التى تتعلق بعمله عامة، ولكن الأخصائى إستفسر عما لاحظه المشرف وما هى تعليقاته بخصوص التقارير التى قدمها الأخصائى له.

فقال المشرف أن هناك أشياء كثيرة ومهمة لفتت نظره وأبرزها سلوك العضو (محمد) والذى يتصف بالعدوان والعضو (حسن) والذى يتصف بالإنطواء أثناء اشتراكهم بمعسكر العمل الذى أقيم بالمؤسسة واحتياجهم الواضح للمساعدة وتقدير مشاعرهم واقترح المشرف أن يناقش هو والأخصائى سلوك العضوين فى هذا الإجتماع أو وضع خطة لمساعدتهم، كما إقترح مناقشة برنامج الجماعة ووضع خطة بشأنه... فوافق الأخصائى على اقتراح المشرف مؤكداً أنه كان ينوى عرض هذه الأفكار.

ثم ذكر الأخصائى أنه بخصوص العضو (محمد) والذى يتميز بالعدوان فسوف يتقبل سلوكه على التعبير عن مشاعره وعدم كبتها، وسيحاول تدعيم علاقته به حتى يزيد عامل الثقة ويساعده على أن يتحمل جزء من مسئوليات الجماعة مع استخدام وسائل الدراسة فى ذلك من خلال الملاحظة والإصغاء.

أما بالنسبة للعضو (حسين) فذكر أنه منطوى ويجب الإنفراد بنفسه، وفجأة يثور إذا حاول الأعضاء مساعدته أو إدماجه فى النشاط، وذكر أن الوقت الذى قضاه مع الجماعة لم يكن كافياً لتحديد الدافع إلى سلوك هذا العضو، وسوف يقوم بدراسة العضو وظروفه والجماعة والأسرة أيضاً انطلاقاً من مبدأ الدراسة المستمرة للتعرف على الدافع إلى هذا السلوك لتتم عملية المساعدة وسوف يحاول أن يستند إليه بعض المسئوليات البسيطة داخل الجماعة لتدعيم العلاقة بينه وبين باقى الأعضاء وليساعده على اكتساب الثقة فى نفسه.

أشار المشرف أن هذا عمل مهنى سليم، وأنه يجب العمل على تكوين وتقوية العلاقة مع الجماعة، واقتراح المشرف على الأخصائى أن يقوى علاقته مع الجماعة على أساس الاشتراك فى النشاط مع الأعضاء رذا إقتضى الأر أو مساعدتهم على توضع وتصميم برامجهم بما يتمشى مع حاجاتهم ورغباتهم المتغيرة وانطلاقاً من مبدأى التغير والإختلاف... وعلى ذلك يستطيع الأخصائى أن يستخدم البرنامج كوسيلة لتعديل السلوك.

ولا شك أن التخطيط للبرامج وتنظيمها لهما أثرهما الإيجابى البناء فى تماسك الجماعة ومساعدتها على تحقيق أهدافها.

ثم سأل المشرف الأخصائى عما إذا كان لديه أفكار بخصوص برامج الجماعة المقترحة للأيام القادمة، فأجاب بأن الأعضاء طالبوا بعقد اجتماع معه لوضع خطة لممارسة الأنشطة المحببة لديه٨م وسوف يحرص على أن تكون فى حدود وظيفة المؤسسة وقيم المجتمع الخارجى، وأن تفى بحاجاتهم ورغباتهم. وأنتهى الاجتماع فى الموعد المقرر له تماماً.

التعليق:

يظهر من التسجيل أن الأخصائى قد حضر قبل موعد الإجتماع بنصف ساعة وأخذ يستعد لهذا الاجتماع من خلال تصفحه لأوراقه وترتيب أفكاره وقد يرجع ذلك إلى عدة عوامل أولها تقبله لعملية الإشراف وعدم مقاومتها ويؤكد أيضاً معرفته لمعنى الإشراف وفوائده، والهدف الذى يرمى إليه، وقد يكون أيضاً لأيمانه بالعمل مع الجماعات، وتقبله للجماعة، وأنه حريص على مساعدتهم، وقد يكون ذلك لتدعيم علاقته بالمشرف لينال تقديره وآحترامه.

امتداح المشرف لوصول تقارير الأخصائى قبل الاجتماع بفترة كافية وأن ذلك أتاح له الفرصة للإطلاع عليها قبل الاجتماع لاختيار الموضوعات، يدل على أن المشرف يدعم العلاقة المهنية الإشرافية بينه وبين الأخصائى والتى تعمل على الراحة النفسية لمشرف عليه وتشعره بالأمن والطمأنينة وتزيد ثقته فى نفسه.

إعطاء المشرف للأخصائى زمام المبادرة من خلال إعطاؤه الفرصة ليسأل ما يشاء من الأسئلة عن عمله بصفة عامة، لا شك أن هذه المعاملة الديمقراطية التى تتمشى مع مبادئ الخدمة الاجتماعية بصفة عامة لها أثرها الطيب على العلاقة الإشرافية التى تؤثر بالتالى على عملية المساعدة.

ركز الأخصائى اهتمامه حول العضو (محمد) والعضو (حسين) وسلوك كل منهما، ومن التسجيل نرى أن المشرف مهد السبيل لمناقشة سلوك العضوين وفى نفس الوقت لم يترك الأخصائى وحيداً بل اقترح أن يناقشا معاً هذا السلوك، وهذا دليل واضح على أن المشرف يقوم بدوره كمساعد ومعين للأخصائى وهو بذلك يوضح له طبيعة دوره كمشرف ومساعدته له فى نفس الوقت فى تحمل مسئوليات عمله بالمؤسسة وإن كان من المفروض أن يناقش المشرف السلوك العدوانى بصفة عامة، كذا السلوك الإنطوائى والدافع له، وأن السلوك العدوانى هو نوع من الهجوم، وأن سلوك الفرد العدوانى فى الجماعات يعبر غالباً عن خوفهم، وقلقهم وعدم شعورهم بالأمن كذا فإن الانطواء يعبر عن خوف العضو من مواجهة الآخرين، كذا قد يعبر مشاعر حزن أو ألم مكبوت تجعل العضو يعزل نفسه عن الآخرين فى صورة انطواء حتى لا يكتشفوا ما بداخله، وبذلك يكون الأخصائى قد ألم بأطراف الموضوع، وأمكنه وضع الخطة المناسبة لعملية المساعدة.

ولكن المشرف أطمأن إلى أن مهارة الأخصائى أخذة فى النمو حيث ذكر أنه بدراسة الدافع لسلوك العضوين من خلاله تطبيق مبدأ الدراسة المستمرة، كذا مهارته فى تفهم ديناميكية الجماعة وتوجيهها من خلال إسناد بعض المسئوليات للعضوين ليكسبا تقبل الجماعة بدلاً من النبذ.

إشارة المشرف تعليقاً على ما ذكره الأخصائى «بأن هذاعمل مهنى سليم» تدل على تقدير المشرف لمجهود الأخصائى وما يظهره من نجاح ومهارة وهنا يكون المشرف قد طبق مفهوماً هاماً من مفاهيم الإشراف والتى تقضى بأن يقدر المشرف النواحى الطيبة التى يقوم بها الأخصائى ليتقدم وينمو.

سؤال المشرف للأخصائى عن تصوراته وأفكاره وخطته للبرنامج فى الأسابيع القادمة يوضح أن المشرف هنا اخذ فى مناقشة موضوع البرنامج على أساس مهنى سليم حيث يعطى المشرف هنا الأخصائى حق تقرير المصير،

وليؤكد إحدى دعائم العلاقة الإشرافية من خلال الحرية المتبادلة، وكذا يريد ترك الفرصة للأخصائى، ليفكر فى هذا الموضوع، ولا شك أن سؤال المشرف له دلالته وأهميته فهو يريد أن يساعد الأخصائى على تحمل المسئولية محققاً وظيفة الريادة الثانوية للإشراف من خلال الوقوف على مستوى نضج الجماعة وكيفية مساعدة الأخصائى للجماعة لإختيار البرامج التى تتمشى مع حاجاتها ورغباتها وقدراتها، كذا مدى تمسك الأخصائى بوظيفة المؤسسة بحيث تكون البرامج فى الحدود المتاحة.

وذلك ليتسنى للمشرف مساعدة الأخصائى وليقوم هو بدوره بمساعدة الجماعة على تحقيق رغباتها طالما أنها تتمشى مع أهداف ووظيفة المؤسسة.

ولا شك أن التخطيط والتنظيم لها أثرهما الإيجابى البناء فى تماسك الجماعة ومساعدتها على تحقيق أهدافها وهذا ما دعى المشرف أن يسأل الأخصائى عما إذا كان لديه أفكار بخصوص برنامج الأسابيع المقبلة.

تقرير عن إجتماع إشرافلي جماعي

مقدمة:

بعد إنقضاء حوالى ثلاثة زشهر على بداية عمل الأخصائيين الاجتماعيين الجدد بالمؤسسة قررت الإكتفاء بعمل اجتماع إشرافى جماعى موحد لجميع وبإلغاء الاجتماعات الإشرافية الفردية التى تقتضى منى بذل الجهد.

ولهذا حددت يوم الثلاثاء األول فى كل شهر فى الساعة السادسة مساءً موعداً لعقد الاجتماع الاشرافى الجماعى بالمؤسسة وكنت قد ناقشت الزخصائيين الاجتماعيين فى جدول الأعمال المقترح بهذا الاجتماع وحددت الموضوعات ذات الأهمية المشتركة وقد قمت بإعداد جدول للأعمال من ١٥ نقطة تغطى الاجتماع الذى يستمر ثلاثة ساعات وقد تعمدت أن يتضمن جدول الأعمال عرض ملخص للتعريف بكتاب أطفالنا وكيف نسوسهم للمرحوم يعقوب فام الذى

ظهر ضمن مجموعة كتاب الهلال لما يتضمنه من عرض تاريخى لأسلوب عمل الأخصائى مع الجماعات التقائية خارج المؤسسة.

تقرير الإجتماع:

فى الساعة السادسة تماماً دخلت قاعة الاجتماعات بالمؤسسة وكان هناك بعض الأخصائيين موجودين بينما لم يحضر البعض الآخر، وأغلقت الباب خلفى ونبهت على الفراش ألا يسمح بدخول أحد لقاعة الاجتماعات، وعندما نبهنى الأخصائيين أن بعضهم لم يحضروا بعد، وأخبرتهم بأننى فعلت ذلك كعملية تعليمية لهم وسأفتح الباب فى الساعة السادسة والنصف حتى يكون قد تجمع كل الذين حضروا متأخرين.

وقد جلس الجميع على هيئة نصف دائرة وكانت الإضاءة كافية وقد قام الأخصائيين فور دخوله بمحاولة وضع قطعة كرتونة على زجاج أحد النوافذ المكسورة التى كان يدخل منها بعض الهواء البارد، فاعتذرت لهم عن ذلك وعن الضوضاء التى يثيرها الحرفيون فى الشارع المجاور حيث يشتغلون بسمكرة السيارات وقد عرضت على الأخصائيين جدول الأعمال المكون من ١٥ نقطة والذى سيتم الإلتزام به، ثم ابتدأت أعرض عليهم النقاط تباعاً وبسرعة حتى يمكن الإنتهاء فى حدود الوقت المقرر، وعندما وصلت إلى الفقرة السابعة سمعت همهمه من البعض فاستفسرت منهم وعملت أن البعض يرجو الرجوع للنقطة الرابعة مرة أخرى لمناقشتها، فأخبرتهم بأن تقريراً عن الاجتماع سيصلهم وبه توضيح لهذه النقطة وتأسفت عن الرجوع إليها لأن جدول الأعمال حتى وصلت إلى الفقرة العاشرة وهى خاصة بالأخصائى الاجتماعى عبد الفتاخ الذى اعتدى عليه أحد أعضاء الجماعة بالضرب وطلبت منه أن يحكى لزملائه كيف تم ذلك وقد أفهمهم الأخصائى بخجل «ما خلالص الموضوع انتهى على خير» ولكنى أصريت على مناقشة ذلك بإعتباره موقفاً تعليمياً.

وقد كانت الموضوعات من الحادى عشر إلى الخامس عشر موضوعات إدارية تتعلق بميزانية بعض الجماعات التى يعمل معها الأخصائيين فكانوا يتناقشون فى تفصيلات الأرقام بينما كان البعض الأخر لا يخصه هذا الموضوع فكانوا يتحدثون مع بعضهم البعض، وقد طلب أحد الأخصائيين الإستئذان بالإنصراف حيث أن كل النقاط التالية لا إرتباط لها بعمله.

وحوالى الساعة التاسعة انتهت مناقشة جدول الأعمال وانتهى الاجتماع مؤكداً على الأخصائيين بأن هذه الموعد سيكون موعداً شهرياً للاجتماع الإشرافى الجماعى، وأننى سأقوم بإعداد جدول الأعمال من واقع ملاحظتى على أعمالهم وعلى التسجيلات التى يقومون بكتابتها، وفى رأيى أن هذا الاجتماع كان مثمراً ومفيداً للجميع ولا حاجة للإجتماعات الإشرافية الفردية الآن فصاعداً.

تفسير وتحليل تقرير الاجتماع الإشرافي الجماعي

(١) الاجتماع الاشرافى الجماعى ليس بديلاً عن الاجتماعات الإشرافية الفردية فيلاحظ أن كل منهما يكملان بعضهما بعضاً فما يمكن أن يعرضه الأخصائى الاجتماعى فى الاجتماع الاشرافى الفردى لا يمكن أن يناقشه فى الاجتماع الإشرافى الجماعى.

ولهذا فإن قيام المشرف بالاكتفاء بالاجتماع الإشرافى الجماعى وإلغاء الاجتماعات الإشرافية الفردية لا يعتبر عملاً صحيحاً.

(٢) إن تحديد المشرف ليوم الثلاثاء الأول من كل شهر وفى الساعة السادسة مساءً موعداً لعقد الاجتماع الإشرافى الجماعى بالمؤسسة، يعتبر عملية تعسفية حيث أن الأمر يقتضى منه الرجوع إلى الأخصائيين لمحاولة التعرف على أنسب الأيام والمواعد لعقد الاجتماع الأشرافى الجماعى وذلك فى حالة إقتناعه بأهمية عقد هذا الاجتماع لأهميته بالنسبة للجميع.

(٣) لقد تصرف المشرف بطريقة مناسبة عندما سأل الأخصائيين الاجتماعين فى الاجتماعات الإشرافية الفردية عن الموضوعات التى يرغبون فى إثارتها

توصلاً إلى الموضوعات ذات الأهمية المشتركة. مما يجعل للاجتماع الإشرافى الجماعى أهمية بالنسبة لجميع المشتركين.

(٤) يلاحظ أن جدول الأعمال يعتبر مكدس أكثر من اللازم بالموضوعات لإحتوائه على ١٥ نقطة مما لن يؤدى إلى إتاحة الفرصة الكافية لإعطاء كل نقطة حقها من المناقشة الوافية، إلى أن إستمرار الاجتماع لمدة ثلاثة ساعات يعتبر فترة طويلة ستؤدى إلى ملل وتعب للحاضرين. ونرى أن الاجتماع يجب أن يتراوح ما بين الساعة والنصف إلى الساعتين على الأكثر.

(٥) أن عرض هذا المؤلف الجديد عن العمل مع الجماعات التلقائية والشلل خارج المؤسسات، ليس مكانه الاجتماع الاشرافى الجماعى ولكن يمكن الإستعانة فى ذلك باجتماعات الموظفين التى تتم بصفة دورية.

(٦) يجةب أن يتعامل المشرف مع الأخصائيين الاجتماعيين على مستوى الزمالة وليس على مستوى أنهم طلبة فى موقف تعليمى فإن هذا التصرف منه بإغلاق باب قاعة الاجتماعات وفتحه بعد نصف ساعة سيؤدى إلى مشاعر سلبية لدى الأخصائيين الاجتماعيين وكذلك إلى فقدان بعضهم للفائدة لأنهم قد ينصرفوا على اعتقاد منهم بأن الباب لن يفتح بعد مدة، بالإضافة إلى أنه بعد فتح الباب ودخولهم سيكون قد فاتهم الجزء الأول من الاجتماع ممنا سيجعل متابعتهم للاجتماع شيئاً صعباً.

(٧) أن اهتمام المشرف بالعوامل المادية بالنسبة لإعداد الجلسة للاجتماع الإشرافى الجماعى يعتبر من أهم ضمانات نجاح هذا الاجتماع فالجلسة على هيئة نصف دائرة تعطى فاعلية أكبر لمناقشة والتفاعل وكذلك توفر الإضاءة الكافية، ولكن زجاج النافذة المكسورة وكذلك الضوضاء تعتبرانّ من العوامل المادية التى تؤدى إلى سلبية التفاعل وتؤثر فى نجاح الاجتماع بتشتيت اهتمام الأخصائيين الاجتماعيين وكان يجب على المشرف التصرف فى ذلك أو اختيار مكان آخر للاجتماع جتى يتلاقى ذلك.

(٨) ليس الأسلوب الملائم للاجتماتعات الإشرافية الجماعية هو أن يقوم المشرف

بعرض الموضوعاغت تباعاً ليمكنه الانتهاء منها فى حدود الوقت المقرر ولكن الأسلوب الأنسب هو إشراف الجميع فى المناقشة حتى يحقق الاجتماع الجماعى وأغراضه من تبادل الرأى والمشاركة الجماعية.

(٩) المفروض أنه سؤال عدد من الأخصائيين الاجتماعيين عن نقطة فى جدول الأعمال تم مناقشتها أن يتأكد المشرف من عدد الذين سألوا فإذا كان عدداً بسيطاً يمكن مناقشتهم فى ذلك عقب الاجتماع أما إذا كان عدداً كبيراً فيمكن الاستجابة لمطالبهم بالعودة إلى مناقشة هذه النقطة وهذا دليل على اهتمامهم بها.

(١٠) إن إصرار المشرف على عرض موضوع ضرب أحد أعضاء الجماعة للأخصائى باعتباره موضوعاً تعليمياً، لا يمكن أن يتم بهذا الصورة حيث أن ذكر أسم الأخصائى وسط زملائه فى الإجتماع الإشرافى الجماعى قد عرضه للإحراج وقد تأكد ذلك برفضه عرض الموضوع عنماد طلب منه المشرف ذلك حيث قال خجلاً: «ما خلاص الموضوع انتهى على خير» ولو فرض أنه رأى فى عرض الموضوع فائدة تعليمية للأخصائيين المجتمعين فكان عرضه دون ذكر أسم الأخصائى تلافياً لإحراجة.

(١١) إن عرض الموضوعات الإدارية ليس مكانه الاجتماع الإشرافى الجماعى بالإضافة إلى أن عرض موضوعات غير مشتركة أدت إلى عدم مشاركة بعض الأخصائيين مما أدى إلى إنشغالهم بالحديث سوياً ورغبة أحدهم فى الإنصراف لعدم أهمية الموضوعات بالنسبة له.

(١٢) إن إعداد المشرف لجدول الأعمال من واقع ملاحظاته على أعمال الأخصائيين وكتابتهم بعد فعلاً من صميم أعماله ولكن ذلك لا يمنع من إشتراك الأخصائيين عن النقاط التى يرغبون فى تضمينها جدول الزعمال. وخاصة إلى أن قيام المشرف وحده بتقويم الاجتماع الاشرافى الجماعى فى النهاية لا يعد عملاً سليماً بالمفروض أن يشرك معه بقية الأخصائيين الاجتماعيين فى تقويم الاجتماع الإشرافى تحديد السلبيات والايجابيات

وذلك توصلاً إلى الدروس المستفادة للاستعانة بها فى الاجتماعات الإشرافية الجماعية القادمة.

أما عن تأكيد بأنه هناك حاجة للاجتماعات الإشرافية الفردية من الآن فصاعداً، فذاك خطأ - كما سبق القول - حيث أن كل من الاجتماعات الإشرافية الفردية والجماعية تكملان بعضها بعضاً لتحقيق الهدف النهائى من العملية الإشرافية فى العمل الجماعات وهو نمو الأخصائى وزيادة كفاءته فى تقديم الخدمات المهنية للجماعة وأفرادها وتحسين أعماله.

تقرير عن زيارة المشرف لملاحظة الأخصائي في أثناء عمله مع الجماعة

فى نهاية الاجتماع الإشرافى الفردى أخبر المشرف الأخصائى جماعة رمسيس أنه يريد أن يحضر لزيارته فى الجماعة يوم الاثنين القادم، فرد الأخصائى بأن كل شئ يصير على ما يرام وأنه لا يرى داعياً لمثل هذه الزيارة وأنه عندما سيجد أن هناك داعياً لزيارته سيطلب منه ذلك، فرد المشرف بأن هذه الزيارة غير ضرورية وأنه عندما سيجد فرصة أخرى مناسبة سيقوم بزيارته.

وفلى يوم الأثنين التالى كانت جماعة رمسيس قد قررت القيام برحلة إلى بورسعيد بمناسبة شم النسيم وذلك فى الساعة السابعة صباحاً، وقد حضر المشرف فى الساعة السابعة إلا ربعاً وسلم على الأخصائى - الذى بدت عليه الدهشة - أيه رأيك فى المفاجأة دى، فرد أخصائى الجماعة أهلاً وسهلاً تشرف فى أى وقت إحنا ما بنسرقش.

وعندما بلغت الساعة السابعة وهو موعد قيام الرحلة طلب المشرف من السائق أن يقوم بالعربية لأنه من اللازم الانضباط فى المواعيد وأن الذى سيتخلف عن الرحلة اليوم سيعرف بعد ذلك أن من الضرورى الحضور فى

الموعد بالضبط وقد أصر المشرف على ذلك على الرغم من أن الأخصائى أخبره أن بعض الأعضاء لم يحضروا بعد ولا مانع من الانتظار ربع ساعة لأنهم يحضرون من أماكن بعيدة، وعندما قامت السيارة بدأ أعضاء الجماعة فى ترديد بعض الأغانى الجماعية ولكن اتضح عدم توفيقهم فى الاستمرار فى ترتيب أغنية متكاملة فقام المشرف قائلاً أننى بأعلمكم بعض الأغانى الجماعية المناسبة لمثل هذه الرحلات وابتدء يردد معهم بعض الأغانى التى أعجبت أعضاء الجماعة واستمروا فى ترديدها وبعد انتهائه من ذلك وجه العضو «صلاح» حديثه للأخصائى قائلاً أمال ما بتعلمناش أغانى حلوة زى ديه ليه يا أستاذ.

وعند الوصول إلى بورسعيد إلتف الأعضاء حول المشرف قائلين نحن بنفضل أن تكون جولة علشان نعرف نتفسح ونشترى وبلاش نمشى طابور زى الأطفال ولكن المشرف قال له أن المسئول عن الرحلة هو الأستاذ الأخصائى وأنا مجرد ضيف فقط فيجب أن تسألوه، وقد إستجاب الأخصائى بعد تردد الطلب الأعضاء بجعلها جولة حرة على الرغم من إتفاق قد كان على أساس أن يلتزم الأعضاء بالتواجد مع بعضهم سوياً خاصة وأن عددهم ٢٥ عضواً فقط.

وقد إنصرف أعضاء الرحلة فى ثنائيات أو ثلاثيات على أن يتجمعوا فى الساعة الثالثة عند محطة جمرك (التسوة) وقد طلب المشرف أن يبقى معه عضويين لشراء إحتياجاته فطلب الأخصائى من العضويين (إبراهيم)، (على) مصاحبته. وفى أثناء تجول المشرف مع العضوين أخذ يسألهما عن البرنامج الذى مارسته الجماعة طوال الشهر الماضى وعن رأيهما فى الخبرات التى يفيدهما بها الأخصائى.

وقد إلتقى المشرف والأخصائى ومجموعة من الأعضاء وقرروا التوجه إلى شاطئ البحر وعند وصولهم إلى الشاطئ خلع بعض الأعضاء ملابسهم وجروا نحو البحر فى سراويلهم الداخلية فقال المشرف موجهاً حديثه للأخصائى بأنه يجب ألا يسمح لهم بذلك حيث أن عملنا بالنسبة الأعضاء هو انا فى مقام أولياء

آمورهم ويجب ألا يسمح لهم بالإستحمام فى البحر خاصة وأننا فى شهر إبريل والجو مازال أميل إلى البرودة بعد وأصر على خروج الأعضاء من البحر فثاروا على المشرف ورفضوا الانصياع لأمره فطلب منه الأخصائى الأنصراف والانتظار فى عربة الأتوبيس وأن يعطيه الفرصة ليتصرف معهم.

التحليل والتعليق:

(١) واضح من رفض الأخصائى لزيادرة المشرف له أثناء عمله مع الأعضاء فى الجماعة أن هناك مقاومة بالنسبة لمثل هذه الزيارة بسبب أن الأخصائى مازال فى المرحلة الأولى لنمو المهنى وهى مرحلة التخوف والحساسية البالغة وعليه فيجب ألا تتم زيارة المشرف للأخصائى لملاحظته أثناء عمله مع الجماعة إلا بعد تكوين العلاقة الطيبة بينه وبين المشرف.

(٢) إن رد المشرف على الأخصائى بقوله أن هذه الزيارة غير ضرورية يعتبر تصرف خاطئ فقد يتصور الأخصائى أن الزيارة غير ضرورية فعلاً وأن قيام المشرف بالزيارة هو نوع من التدخل فى شئونه، ولكنه كان من المفروض أن المشرف يرد بأنه بالرغم من أهمية هذه الزيارة إلا أه يمكن تأجيلها لوقت آخر يكون مستعداً فيه لهذه الزيارة. وقد أخطأ المشرف أيضاً عندما أخبر الأخصائى بأنه عندما يجد فرصة أخرى مناسبة سيقوم بزيارته، فهذا يحمل معنى مفاجأة المشرف للأخصائى بهذه الزيارة، وانتظار لهذه الزيارة المفاجأة فقد يؤدى ذلك إلى التوتر فى تصرفات الأخصائى قبل الجماعة – والمفروض أن زيارة المشرف لملاحظة الأخصائى قبل الجماعة – المفروض أن زيارة المشرف لملاحظة الأخصائى أثناء عمله مع الجمعة لا تتم إلا عندما يتأكد المشرف أن الأخصائى قد وصل إلى مرحلة النمو المهنى الملائمة والتى تأكد فيها الثقة وزالت المخاوف بينه وبين المشرف، وللك فأن هذه الزيارة من المشرف للأخصائى لا تتم رلا بناء على إتفاق وترتيب سبق بيته وبين الأخصائى الاجتماعى ولا تترك لعشوائية الظروف.

(٣) أن حضور المشرف لزيارة الأخصائى ومصاحبة الجماعة فى الرحلة بدون إتفاق مسبق بينه وبين الأخصائى تعتبر تصرف خاطئ منه، حيث أن مسألة ليست مفاجأة يعدها المشرف للأخصائى فقد تؤدى هذه المفاجأة إلى زيادة مخاوف الأخصائى قبل المشرف وإلى زيادة الفترة الأولى للنمو المهنى وهى فترة المخاوف والحساسية، بالإضافة إلى أن هذه الأسلوب الفجائى الذى قام به المشرف قد استدعى إلى ذهن الأخصائى عملية التفتيش ولهذا كان رده (أهلا وسهلاً) «تشرف فى أى وقت أحنا ما بنسرقش».

ويجب إلا ننسى أن حضور المشرف مبكراً يعتبر تصرفاً إيجابياً حيث أن ذلك يمكنه ملاحظة العلاقة بين الأعضاء بعضهم ببعض وبينهم وبين الأخصائى.... الخ.

(٤) أخطأ المشرف عندما تدخل وطلب من السائق القيام بالعربة وذلك لأن زيارةَ المشرف للأخصائى أثناء عمله مع الجماعة لا تلغى أن الأخصائى الاجتماعى يعمل مع الجماعة عن طريق الزيارة المباشرة وأن زيارة المشرف للجماعة هى ريادة ثانوية إذا مشئولية المشرف عن الجماعة وتعليمها الإنضباط بالنسبة للمواعيد تتم من خلال العلاقة بين المشرف والأخصائى، فقد كان من الواجب على المشرف ملاحظة أسلوب الأخصائى أثناء عمله مع الجماعة ثم مناقشته فى ذلك بعد العودة من الرحلة أثناء الاجتماع الاشرافى الفردى من حيث أن تدخل المشرف بأسلوب مباشرة فى عمل أخصائى الجماعة قد يؤدى إلى مقارنة الأعضاء فى الجماعة بين أسلوب كل من المشرف وزسلوب كل من الأخصائى وكذلك قد يؤدى ذلك إلى إحساس الأخصائى بأن المشرف يستعرض عضلاته بالنسبة فيما سيؤدى إلبى الإساءة إلى تكوين العلاقة الإشرافية الطيبة بينهما.

(٥) يلاحظ أن تدخل المشرف فى برنامج الجماعة عند قيامه بالزيارة للملاحظة لا يتم إلا بناء على اتفاق وتنسيق مسبق بينه وبين الأخصائى الاجتماعى، وبالنسبة لموقف تعليم المشرف الأغانى الجماعية للأعضاء بهذه الصورة فقد أدت إلى قيام أعضاء الجماعة بمقارنة كل من خبرات ومهارات المشرف وبخبرات ومهارات الأخصائى الاجتماعى. وقد كانت المقارنة فى غير صالح الأخصائى الاجتماعى كما أتضح من قول العضو (أمال ما بتعلمناش أغانى حلوة زى دى ليه يا أستاذ) وقد تؤدى ذلك أيضاً كما سبق القول إلى إحساس الأخصائى بأن المشرف يستعرض عضلاته أمام أعضاء الجماعة.

لقد كان نتيجة لتكرار تدخل المشرف بأسلوب مباشر فى عمل الأخصائى الاجتماعى أثناء زيارته للجماعة أثناء الرحلة أن تصور الأعضاء أنه هو المسئول المباشر ولهذا وجه الأعضاء القول إليه طالبين أن تكون الرحلة بنظام الجولة الجرة.

ولكن المشرف كان واعياً فى هذا الموقف بدوره وأنه مجرد ضيف وأن المسئول هو الأخصائى الاجتماعى وذلك يعتبر تصرفاً سليماً منه كان يجب أن يلتزم به طوال مصاحبته للرحلة.

(٧) يلاحظ أن الأخصائى قد استجاب لطلب الأعضاء بأن تكون الرحلة على نظام الجولة المقترحة بالرغم من أن الأطفال قد كان على أساس أن الجماعة هو وحدة النقاط وأهم يجب أن يتواجدوا مع بعضهم سوياً، ويلاحظ أن نظام الجولة المفتوحة له مزاياه وله مساوئه ولكن من مساوئه عدم ملاحظة الأخصائى لتصرفات الأعضاء حيث أنهم سيتفرقون وقد يعود موافقة الأخصائى على الجولة الحرة بالرغم من عدم تشجيعه لها على إحساسه بأنه لو رفض قد يلجأ إلى المشرف ليطلبوا منه ذلك.

(٨) أن طلب المشرف أن يبقى معه عضوين من أعضاء الجماعة لشراء مستلزماته يعتبر تصرفاً غير سليم حيث أنه بذلك سيحرم العضوين من الإنطلاق والتفاعل مع زملائهما بالإضافة إلى أنه يجب أن يلتزم الأسلوب المهنى فى قيامه بمهمته.

(٩) إن حديث المشرف مع العضوين عن رأيهما فى البرنامج وعن رأيهما فى الخبرات التى يفيدهما بها الأخصائى قد أخذ أسلوب التجسس وهو أسلوب غير مهنى، فقد يكون العضوين تربطهما علاقة طيبة بالأخصائى فليجئان إلى تضخم وتفخيم ما يفيد به الجماعة، أو أن العضوين تربطهما علاقة غير طيبة بالأخصائى فيلجئان إلى تقليل ما يفيد به الأخصائى الجماعة وكلا الأسلوبين ليسا هما الأسلوب السليم لقيام المشرف بتقويم عمل الأخصائى مع الجماعة.

(١٠) أن تدخل المشرف بأسلوب مباشر وإلقاء موعظة على الأخصائى بأن وظيفة كل من المشرف والأخصائى هو أنهما فى مقام أولياء أمور الأعضاء ويجب عدم السماح لهم بالاستحمام فى البحر لم يترك للأخصائى الفرصة لتحمل مسئولية المباشرة نحو أعضاء الجماعة، ولم يعط المشرف الفرصة للتعرف على أسلوب الأخصائى الاجتماعى فى التدخل المهنى بالنسبة لهذا الموقف مما أدى إلى تعقد الموقف ورفض الأعضاء تدخل المشرف والثورة عليه فطلب منه الأخصائى الاجتماعى الانسحاب، حتى يعطيه الفرصة ليتصرف مع أعضاء الجماعة.

مواقف إشرافية للمناقشة

١- لم يتمكن أحد الأخصائيين من تكوين علاقة طيبة بينه وبين زملائه بالمؤسسة وتعذر عليه كذلك معاونة الجماعة التى يعمل معها، على تكوين علاقات مع الجماعات الأخرى بالمؤسسة الأمر الذى ترتب عليه أن انعزل الأخصائى عن باقى العاملين بالمؤسسة وانعزلت الجماعة عن الجماعات الأخرى.

وضع أثر هذا الموقف علي العمل بالمؤسسة وناقش دورك كمشرف فيه.

٢- فى الاجتماع الأول الذى عقده أخصائى الجماعة مع جمعة الحرية أظهر الأعضاء سلبيتهم بالنسبة للأخصائى وعدم الاهتمام به وبما يقول، فتألم الأخصائى وشعر بعدم تقبل الجماعة له، وبعد انتهاء الاجتماع طلب الأخصائى من المشرف عقد اجتماع إشرافى طارئ لمناقشة الموقف معه، وفى أثناء الاجتماع الإشرافى قال المشرف للأخصائى (أننى التمس العذر للجماعة لأنه يبدو أنك أنت السبب).

نقاش تصرفات كل من الأخصائي والمشرف.

٣- فوجء أحد المشرفين بمجموعة من أعضاء إ حدى الجماعات تدخل مكتبه طالبة منه تغيير الأخصائى الذى يعمل مع الجماعة فوراً.

ناقش هذا الموقف موضحاً ما يلي:

أ - الخطوة الأولى التى يتخذها المشرف إزاء هذا الموقف.

ب- الخطوة التى يتخذها بعد ذلك لدراسة الأسباب والاحتمالات التى أدت لهذا الموقف.

جـ- خطة المشرف لعلاج هذه المشكلة مع هؤلاء الأعضاء والأخصائى الذى يعمل معهم.

٤- شكا إليك - كمشرف للمؤسسة - أعضاء إحدى الجماعات أن الأخصائى الذى يعمل معهم يريد فرض البرامج الفنية عليهم بالرغم من معارضتهم لذلك لأن الأخصائى لديه مهارات ممتازة فى البرنامج المشار إليه، ناقش ذلك.

٥- جاء فى تقرير أحد المشرفين الليليين (وهو غير متخصص فى الخدمة الاجتماعية) أنه لاحظ أثناء مروره على عنبر نوم جماعة الفتيان فى ساعة متأخرة من الليل أن رئيس الجماعة كا يلعب القمار مع أعضاء الجماعة وأن البعض منهم كان يدخن السجاير فى أثناء اللعب.

كيف تتصرف كمشرف مهني، ثم كأخصائي جماعة في هذا الموقف.

٦- بذل الأخصائى مجهوداً كبيراً فى إعداد برنامج للجماعة وبالرغم من ذلك كانت استجابة الكثير من أعضاء الجماعة تتميز بالسلبية فتأثر الأخصائىَ وبدأ عليه الاكتئاب ثم وجه حديثه للجماعة منفعلاً (أنتم لا تستحقون المساعدة) وذهب بعد ذلك مباشرة إلى المشرف لعرض المشكلة عليه، وهنا قال له المشرف (أنت تخطئ يا أستاذ ويمكن أن تناقش ذلك فى الاجتماع الإشرافى المقبل).

ناقش كأخصائي جماعة تصرفات كل من المشرف والأخصائي.

٧- أثناء المقابلة الإشرافية الردية وجه المشرف الحديث إلى الأخصائى قائلاً أننى ألاحظ أنك تردد الألفاظ التى أقولها كالبيغاء دون فهم وأولى بك ألا تردد أى مصطلح إلا إذا كنت تفهمه حتى يمكنك الاستفادة من عملية الإشراف، **ناقش ذلك.**

٨- أثناء الاجتماع الإشرافى الفردى عرض الأخصائى موضوع ضرورة استخدام الضرب بمؤسسات الأحداث حيث أنهم لا يفهمون إلا هذه اللغة وعندما ناقش المشرف ذلك وأكد على عدم استخدام الضرب ثار الأخصائى

ورد عليه قائلاً (إن كلامك كلام نظرى نابع من الجلوس على المكاتب ولكنك لو كنت تمارس العمل مع الجماعات فعلاً لما قلت هذا الكلام الذى ألاحظه منذ بداية الاجتماعات الإشرافية حيث أن الكلام الذى تقوله معظمه نظرى ولا يمت إلى الواقع بأى صلة) .

ناقش تصرفات الأخصائي والدور المقترح للمشرف في هذا الشأن.

٩- سأل المشرف أحد الأخصائيين الجدد عن الصعوبات التى تواجهه مع الجماعات فأجاب بأنه لا توجد صعوبات إطلاقاً وأن الأحوال تسير على ما يرام .

ناقش ذلك، ووضح دور المشرف.

١٠- سأل المشرف أحد الأخصائيين الجدد عن الصعوبات التى تواجهه داخل الجماعة فأجاب أنه يفضل التوجيهات المختلفة للمشرف وجهوده معه فى العمل الذى لم يجد له مثيلاً من قبل زصبح لا يجد صعوبات وأن الأحوال تسير على ما يرام، **ناقش ذلك، ووضح دور المشرف.**

١١- سأل المشرف أحد الأخصائيين الجدد عن الصعوبات التى تواجهه داخل الجماعة فأجاب بأنه توجد بعض الصعوبات البسيطة التى يستطيع التغلب عليها أولا بأول وأنها لا تستحق الذكر وعندما ستواجهه صعوبات كبيرة سيقوم بعرضها على المشرف .

ناقش ذلك، ووضح دور المشرف.

١٢- لاحظ أحد المشرفين من قراءته للتقارير التى يكتبها الأخصائى أن الجماعة قد ازدادت بها درجة التنافس وابتدأت تنقلب إلى صراع فأسرع بمقابلة الأعضاء ومارس معهم بعض البرامج التى تؤدى إل يزياتدة التعاون بين الأعضاء .

نقاش دور كل من الأخصائي والمشرف.

تدريبات عملية حول مهارات الأشراف

التدريب الأول

ذهب المشرف إل يمكان اجتماع جماعة العمل الوطنى لماقشتهم فيما تم من مشكلات فى المشروع الأخير مع قصر ثقافة الحرية بخصوص النوعية الصحية لمكافحة التدخين والوقاية من أضراره ووجه حديثة للمشرف عليه وهو الأخصائى الاجتماعى عن الذى يعمل مع الجماعة موضحاً أنه يريد أن يقوم بقيادة الجماعة فى هذا الاجتماع حتى يستطيع أن يضع النظام المناسب لمناقشة المشكلات التى تواجه الجماعة ويعلم الأعضاء كيفية ممارسة أدوارهم بالطرق السليمة، لاحظ المشرف أن بعض الأعضاء يعبرون بنظراتهم عن عدم موافقتهم على هذا الطلب من المشرف ولكن أرغم الكشف المشرف عليه وأعضاء الجماعة على الاستجابة لتلك الرغبات وبدأ الاجتماع بصورة غير مرغوبة.

ناقش الموقف السابق موضحاً ما يلي:

١- ما هى المهارات التى لم يمارسها المشرف، ورد الفعل الذى يمكن أن يصدر من المشرف عليه والأعضاء نتيجة لهذا القصور.

٢- ما أسباب عدم استخدام المشرف للمهارات المهنية التى لها أهمية فلى هذا الموقف.

٣- حدد كيف يستطيع المشرف ممارسة لدواره فى إطار:

أ - مساعدة المشرف عليهم لمواجهة المشكلات فى المشروع الأخير.

ب- كيف يتم تدريب المشرف عليهم لاكتساب المهارات اللازمة للممارسة المهنية.

٤- ما هى الجوانب الإيجابية والسلبية فى شخصية المشرف والمشرف عليه (الأخصائى).

التدريب الثاني

حالة إشرافية واتخاذ القرارات

أثناء الاجتماع الإشراف الجماعي لاحظ المشرف قصور في معرفة المشرف عليهم بخصوص المؤسسات المحلية المتخصصة في الأنشطة والتي يمكن الاستعانة بها لتنفيذ سياسة المؤسسة وتحقيق أهدافها وطلب أحد المشرف عليهم (سعيد) أن يعد المشرف دليل لتلك المؤسسات ورأى (حسين) أن يقوم المشرف عليهم بدراسة علمية حال تلك المؤسسة أما (إبراهيم) فأوضح أن بعض الأصدقاء لديهم معلومات بخصوص تلك المؤسسات.

عرض المشرف ضرورة البحث عن أي دليل بالمؤسسة أو في زي مؤسسة أخرى للاسترشاد به كذلك تحديث تلك المعلومات من خلال قيام بعض المشرف عليهم بالحصول على تقارير خاصة بتلك المؤسسات، أوضح بعض المشرف عليهم أن هذا يشكل عبء عليهم فإن المشرف يدرك إمكانياتهم وقدراتهم لهذه العمل، كما أنه سوف يسعى إلى مساعدتهم من خلال الاستعانة بالكومبيوتر الخاص بتك المعلومات في الوزارات المعنية بتلك مثل وزارة الشئون الاجتماعية، وزارة الشباب، وزارة الثقافة وغيرها.

وعندما لاحظ المشرف اختلاف واضح في الآراء قرر أن يعرض كل الآراء ويأخذ الأصوات بالأغلبية فيما يتعلق بالقرار المناسب من بين القرارات التي عرضت سابقاً وهي:

١- إعداد المشرف لدليل.

٢- قيام المشرف عليهم بدراسة علمية حول المؤسسات المحلية.

٣- رأى المشرف في البحث عن أي أدلة متوفرة وتحديث البيانات والمعلومات المتوفرة بها.

٤- ناقش حالة الإشراف الاسبقة موضحاً رأيك في المهارات التي استخدمها المشرف، وما هي المهارات التي يجب استخدامها في هذا المجال؟

التدريب الثالث

مهارات الاجتماع الإشرافي الفردي

طلب أحد المشرف عليهم من المشرف عقد اجتماع إشرافى فردى لأنه يواجه صعوبات متعددة بسبب سوء معاملة فريق العمل له من حيث عدم توفر بعض الخبرات اللازمة للعمل مع جماعة الأحداث خاصة أنهم من نوع شديد الانحراف بالإضافة إلى أن سياسة الوسسة والإجراءات المتبعة فيها لا تتيح الفرصة المناسبة لكى يؤدى دوره كما يجب، وأوضح المشرف عليه أنه يعانى من بعض الاضطرابات المرتبطة بالمخاوف من العمل مع تلك الفئات نتيجة أنه لم يمارس مثل هذه الأعمال سابقاً كما أنه لا يرغب العمل فى هذا المجال.

ضحك المشرف وقرر مباشرة ضرورة حصول المشرف عليه على دورات تدريبية خاصة بكيفية ممارسة العمل فى هذا المجال وسوف تبدأ تلك الدورات بالدور الأول حيث يقوم المشرف شخصياً بالتدريب ودورة تدريبية أخرى يحصل عليها المشرف عليه فى مؤسسة أخرى متخصصة يتوفر فيها خبراء فى هذا المجال، ولم يصدر أى رد فعل من المشرف عليه، س وظل صامتاً واكمل المشرف حديثه قائلاً أن هذه الأحوال يمر بها كل ممارس حديث ولا يخشى أى شئ وبعد الدورات التدريبية سوف تستقر الأمور واخذ المشرف عليه فى تعبيراته غير اللفظية معبراً عن عدم ارتياحه لهذا القرار وطلب المشرف من المشرف عليه الاستمرار فى عمله حتى حصوله على الدورات التدريبية فرد المشرف عليه أنه يريد أن يتحدث عن أفكاره ومشاعره فقرر المشرف أن ذلك سوف يتم بعد الحصول على الدورات التدريبية.

ناقش الموقف الإشرافى الذى تم فى إطار الاجتماع بين المشرف والمشرف عليه موضحا:

١- كيفية تطبيق بعض المهارات وعدم تطبيق البعض الأخر وآثر ذلك فى تحقيق الأهداف الإشرافية؟

٢- ماذا تقترح على المشرف القيام به من أجل مساعدة المشرف عليه؟

الحالة الإشرافية في تطبيق مهارة الملاحظة

اجتمع المشرف مع بعض أعضاء جماعة (أبناء الوطن) بمركز الشباب فى وجود الأخصائى الاجتماعى المشرف عليه بخصوص رغبة الأعضاء القيام بقافلة اجتماعية ثقافية صحية فى المنطقة الشعبية المجاورة لمركز الشباب ولكن لم تتوفر الإمكانيات اللازمة لذلك وهناك صعوبات متعددة تواجه هذا العمل الوطنى فرد الأخصائى لا توجد أى صعوبات ولكن يجب أن نفكر جيداً أو نعمل على وضع النظام المناسب لذلك ولاحظ المشرف نظرات الأخصائى نحو الأعضاء مما جعلهم يلتزمون بالصمت فترة من الوقت فاقترح المشرف أن يتحدث الأعضاء أولاً يعبرون عن مشاركتهم دون ذكر أسماء محددة بل ذكر موضوعات فقط، تحدث الأخصائى موضحاً رأيه ثم ناقش المشرف معهم مع الأعضاء تلك الأدوار التى يجب القيام بها وعرض مقترحات معينة بخصوص مصادر معينة يمكن الحصول منه على بعض الموارد مثل مجلس الحى، الجمعيات الأهلية ونظر الأخصائى الذى عبر عن موافقته وقال المهم هو أن نبحث عن مواردنا فى المركز ولدى الأعضاء أولاً، وافق على ذلك الأعضاء ولاحظ المشرف أن الأعضاء يرغبون فى التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم برغبتهم الصادقة فى أن يخرجوا للبيئة ويتفاعلون معها من خلال مشروع القافلة.

كيف استطاع المشرف استخدام المهارات المناسبة فى هذا المجال، وما هى المشاعر التى لاحظها المشرف طبقاً لمهاراته التى يتميز بها فى رطار عمله مع الحالة الإشرافية السابقة.

الفصل الثالث

دراسات وتجارب ميدانية

الفصل الثالث

دراسات وتجارب ميدانية

أولاً: المنهج في بناء التجربة:

يمر المجتمع المصرى بفترة يسعى من خلالها إلى إعادة النباء والتنمية فى كافة المجالات الاجتماعية والاقتصادية فى نفس الوقت الذى يواجه فيه مشاكل مختلفة فى سبيل تحقيق أهدافه.

وطريقة العمل مع الجماعات كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية ترتبط بما يدور فى المجتمع من تطورات ومواجهة المشكلات التى تعوق التنمية فى المجالات المختلفة ويتطلب ذلك ضرورة مساعدة الأفراد على تحمل المسئولية الإجتماعية واحترام النظم العامة وأداء الواجبات مع مراعاة امكانيات المجتمع غير الكافية مما يتطلب معه ضرورة المحافظة على هذه الامكانيات ~~المجتمع~~ غير الكافية مما يتطلب معه ضرورة المحافظة على هذه الامكانيات وحسن استخدامها مما يساهم فى تحقيق التنمية الشاملة.

ويرى الباحث أن طريقة العمل مع الجماعات تستطيع أن تسهم فى تحقيق هذه الأهداف من خلال المؤسسات التى تستخدم الجماعات كأداة رئيسية فى العمل وتوجيه هذه الجماعات عن طريق اخصائيين اجتماعيين يساعدون الأفراد فى تصميم البرامج التى تواجه احتياجاتهم واكسابهم الخصائص المقبولة وتنمية القيم والاتجاهات المرغوبة اجتماعياً والتى لها دور فعال فى احداث التغيير المرغوب المطلوب فى شخصية المواطن المصرى.

ويتكون لدى كل فرد وهو ينمو اتجاهات نحو الأفراد والجماعات والمؤسسات والمواقف والموضوعات، والحق أن كل منا يقع فى المجال البيئى للفرد يمكن أن يكون موضع اتجاه من اتجاهاته(١).

---

(١) حامد عبد السلام زهران، علم النفس الاجتماعى، عالم الكتب، القاهرة، ١٩٧٣، ص ١٢٨.

مشكلة البحث وأسباب اختيارها:

يكتسب الإنسان خصاله الإنسانية من خلال تفاعله مع الجماعات التى يعيش فيها ومن المهم أن نعرض ن هذه الخصائص قابلة للتغير والتعديل وهذه الحقيقة جعلتنا نهتم بالعمل مع الجماعات كطريقة أساسية فى الخدمة الاجتماعية، والتى تتميز فى اتسخدامها للعلاقات الاجتماعية مع الخبرات الجماعية كوسيلة لنمو الأفراد وتطورهم ونتهتم بتنمية المسئولية الاجتماعية وإعداد المواطن الصالح لتحسين المجتمع الديمقراطى[١].

وتشير الدراسات والبحوث إلى أهمية الجماعة فى طريقة العمل مع الجماعات على أنها احدى دعائم الطريقة وقد جاء فى دائرة معارف الخدمة الإجتماعية فى تعريفها لطريقة العمل مع الجماعات «أنها طريقة لمساعدة الأفراد من خلال الجماعة التى تتميز بالعلاقات بين الأعضاء بقصد التغيير المرغوب فيه» وتسلم هذه الطريقة بأهمية القوى وتوجيهها والاستفادة فى احداث التغيير المرغوب فى أعضاء الجماعة[٢] ومن الحقائق التى تستند عليها الدراسة أن العمل مع الجماعات هو فى حد ذاته عملية تغيير اجتماعى حيث ينظر إلى أن كل تحرك للأمام يحدث للمجتمع وأن استخدام الجماعة الصغيرة وعملياتها هى المدخل الرئيسى لتقدم النظام الاجتماعى بأكمله[٣]. ومما جعل الباحث يهتم بهذه الدراسة هو ما استرعى انتباهه خلال قراءاته التى اهتمت بموضوع البحث فى مجال العمل مع الجماعات وعلم النفس الاجتماعى والقانون فنرى أن بعضها على سبيل المثال فى مجال العمل مع الجماعات يذكر كأخصائى جماعات تؤمن بأن دور طريقة العمل مع الجماعات لا يقتصر على تنظيم البرامج التى

---

(1) Grace. L. Geyle Social Group Work, Social Work year book, N.Y. American Asseciation of Social Work, 1954, p. 480.

(2) encylepidia of social work, Nothen Helen, Group work as methed of practice, N.A.W., 1967, p. 715.

(3) Kurry C. Eet al. Group work in community life N. Y., 1958, p. 25.

تشبع حاجة الأفراد والجماعات فحسب بل يشمل عدة نواحى منها مساعدة الأفراد على تنمية شخصياتهم وقدراتهم على الاشتراك فى الجماعات وتزويدهم بالخبرات الجماعية التى تزيد الوعى الاجتماعى بينهم ويشعرون بالمسئولية الاجتماعية ويتركز اهتمامهم فى العامةوخدمة المجتمع أكثر من تركيزهم على أنفسهم(١).

أما فى مجال علم النفس الاجتماعى على سبيل المثال نذكر ما يلى:

يعيش الإنسان فى اطار ثقافى يتألف من العادات والتقاليد والاتجاهات والمعتقدات وهذه جميعاً تتفاعل تفاعلاً ديناميكياً يؤثر فى الفرد من خلال علاقته الاجتماعية وبيئته سواء كانت أسرته أو مدرسته بمعنى أن مختلف الجماعات التى ينتمى إليها الغير تؤثر فى اكتسابه لاتجاهاته ومعتقداته المختلفة والواقع أن الإطار الثقافى بما يتضمنه من عوامل مختلفة يعتبر من أهم المحددات لاتجاهات الفرد(٢).

أما فى مجال القانون ركز القانون المدنى فى جزء خاص بتحديد واجبات المواطن المصرى نحو المحافظة على الملكية العامة وصيانتنا والعقوبات التى توقع على المخالفين وعلى سبيل المثال جاء فى أحد فقرات بنود قانون العقوبات ما يلى:

من هدم أو تلف عمداً شيئاً من المبانى أو الأسلاك أو المنشآت المعدة للنفع العام أو الأعمال المعدة للزينة أو ذات القيمة التذكرية أو الفنية وكل من قطع أو تلف أشجاراً مغروسة فى الأماكن الخاصة بالعيادة أو المتنزهات أو الأسواق يعاقب بالحبس مدة لا تزيد عن سنة وغرامة لا تتجاوز مائة جنيه أو بإحدى

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، **العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية**، مطبعة يوم المستشفيات، ١٩٨٠، ص ٢٦.

(٢) انتصار يونس، السلوك الإنسانى، دار المعارف بمصر ١٩٦٧، ص ٤٣٨.

العقوبتين فضلاً عن الحكم عليه بدفع قيمة الأشياء التى أعدمها أو أتلفها أو قطعها(١).

وترجع أهم الأسباب في اختيار الباحث لموضوع تنمية الاتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة:

(١) يرتبط اتجاه املحافظة على الملكية العامة بسلوك الأفراد داخل المؤسسات وخارجها كما أن ذلك يوضح مدى الترابط بين الفرد والمجتمع حيث أن الأفراد الموجودين فى المؤسسات اليوم هم القوة العاملة مستقبلاً فى المجتمع.

(٢) تسعى طريقة العمل مع الجماعات إلى المساعدة فى مقاومة الانحراف ومعاونة المجتمع فى المحافظة على امكانياته واستخدامها استخداماً سليماً عن طريق البرامج المتنوعة والتدخل المهنى فى العمليات الاجتماعية التى تمر بها الجماعة.

(٣) يعتبر الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة من الاتجاهات التى يمكن اجراء ادراسة التجريبية عليها وقابلتها للقياس بالوسائل العلمية الممكنة ولا شك أن قياس الاتجاهات ييسر التنبوء بالسلوك، ويفيد فى الدراسات التى تتعلق بتعديل أو تغيير اتجاهات جماعة نحو موضوع معين(٢).

(٤) تركز معظم البحوث على دور طريقة العمل مع الجماعات داخل المؤسسات الاجتماعية التقليدية كمؤسسات حماية الأحداث المنحرفين ورعاية الشباب وغيرها وتركز على تأثير تلك الطريقة فى مقوماتها الأساسية كالبرامج وعملية التفاعل الاجتماعى داخل الجماعة. ولكن هناك ضرورة الآن إلى ايجاد العلاقة المتبادلة بين تلك المؤسسات والمجتمع الخارى (المحلى) والمساهمة عن طريق الجماعات فى حل مشكلات المجتمع أو فى عمليات

---

(١) أبو اليـزيد على، **قانون العقوبات والمذكرة الإيضاحية**، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ١٩٦٥، ص ٨١.

(٢) حامد عبد السلام زهران، مرجع سابق، ص ص ١٣٩، ١٤٠.

تحقيق التنمية[1]. ويمكن أن يكون المجتمع أفضل الأماكن لممارسة الحياة عندما يتحمل الأفراد عن طريق الجماعات مسئولياتهم.

(٥) تستند طريقة العمل مع الجماعات على المبادئ وأسس مهنية كما أنها تستخدم الآن مداخل للممارسة كالمدخل التنموى والتفاعلى والبيئى والتنظيمى وغيرها استناداً إلى ما جاء فى النماذج السيولوجية من حقائق تفيد فى دراسة الجماعات الصغيرة وكيفية العمل معها ولذلك تسعى الآن إلى الاستفادة من هذه الحقائق العلمية فى وضع تصور لنموذج مقترح للممارسة مع الجماعات الصغيرة فى المجالات المختلفة ويمكن أن يحقق موضوع البحث هذا الهدف.

(٦) لاحظ الباحث بمؤسسات العمل مع الجماعات التى أشرف على تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية فيها أو المؤسسات التى قام بزيارتها عدم اهتمام أعضاء الجماعات بالمحافظة على الامكانيات والأدوات الموجودة بها واساءة استخدامها وهذا دليل على عدم اكتسابهم الاتجاهات الاجتماعية المرغوبة ومنها الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة، وبالتالى يخرجون إلى المجتمع ولا يهتمون بالملكية العامة ويتعرضون للعقاب ويؤكد ذلك احصائيات وتقارير إدارة شرطة المرافق العامة فى محافظة الاسكندرية كمثال حيث يتضح فيها زيادة عند المخالفين لقوانين المحافظة على الملكية العامة بالإضافة إلى تقارير إدارة شرطة الأحداث والاحصائيات التى توضح أعداد المخالفين من نفس مرحلة عمر الأفراد الذين ستجرى عليهم الدراسة فى المحافظات.

وعلى ضوء ما سبق يرى الباحث أن استخدام طريقة العمل مع الجماعات يسهم إلى حد كبير فى تنمية الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة **وبهذا يمكن تحديد مشكلة البحث في الآتي:**

---

(1) Trecker, Herleigh B. A. Hew to work with rreaps Asseciation Press, N.Y., 1958. p. 155.

العلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وتنمية الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة.

مفاهيم البحث:

المفهوم من الناحية الفلسفية صورة من صور انعكاس العلم على عقل الإنسان وبمساعدة هذا المفهوم أو التوصل يكون بالإمكان معرفة جوهر الظاهرات ومعرفة العمليات التى تساعد فى تصميم مظاهرها الأساسية. والمفهوم ليس استاتيكياً تابعاً وانما ديناميكياً حيث يلحص على أساس من الوقائع والنتائج التى يتم التوصل إليها وتأتى ديناميكيته من تأثيره بالواقع واثرائها له كما أنه يربط الكلمات والاصطلاحات بأهداف وموضوعات محددة تجعل بالإمكان تحديد المعانى المحددة[١].

أهم المفاهيم التي تستخدم في هذه الدراسة:

- الملكية العامة.
- الاتجاه.
- المسئولية الاجتماعية.

وسوف نتناول هذه المفاهيم بالمناقشة والتحليل فى هذا البحث.

فروض البحث:

يرى بعض العلماء أن البحث العلمى لابد أن يبدأ بفروض تحدد نوع الحقائق والمعلومات التى ينبغى أن نبحث عنها دون سواها وهذه الحقائق تؤدى فى النهاية إلى التأكد من صحة هذه الفروض[٢]، وتعتبر الفروض مجرد أفكار

---

(١) غريب سيد أحمد، عبد الباسط عبد المعطى: **البحث الإجتماعي**، الجزء الأول، دار الكتب الجامعية، ١٩٧٤، ص ٤٤.

(٢) عبد الفتاح عثمان وآخرون: **البحث الاجتماعي في مهنة الخدمة الاجتماعية**، مكتبة القاهرة، ١٩٨٠، ص ٢٠٦.

مبدئية تتولد فى عقد الباحث عن طريق الملاحظة والتجربة، وهذه الأفكار ينبغى أن تكون قابلة للاختيار العلمى الدقيق ويستمد الباحث فروضه من القراءات وبعض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع(1).

ويمكن وضع فروض البحث علي النحو التالي:

(1) ممارسة طريقة العمل مع الجماعات يؤثر فى تنمية الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة لدى أعضاء الجماعة.

(2) يختلف تأثير التدخل المهنى لطريقة العمل مع الجماعات باختلاف المجالات التى ينتمى إليها أعضاء الجماعات.

(3) تنمية الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة يؤدى إلى السلوك الظاهر الايجابى للأعضاء فى المحافظة على الملكية العامة.

المنهج المستخدم:

يستخدم البحث المنهجى التجريبى الذى تتضح فيه معالم الطريقة العلمية فالتفكير بصورة علمية لأنه يتضمن تنظيماً بجميع البراهين بطريقة تسمح باختيار الفروض والتحكيم فى مختلف العوامل التى يمكن أن تؤثر فى الظاهرة موضوع الدراسة والوصول إلى العلاقات بين الأسباب والنتائج وتمتاز التجربة العلمية بامكان إعادة اجرائها بواسطة أشخاص آخرين مع الوصول إلى نفس النتائج إذا توجدت الظروف(2)، فالمنهج التجريبى يعتبر من اكفأ المناهج لاختيار صدق الفروض وتحديد العلاقات بين المتغيرات وتهيئة الأساس المقنع واستخلاص الاستنتجات السببية(3)، وتعتمد التجربة فى هذا البحث على

---

(1) عبد الباسط محمد حسن، **أصول البحث الإجتماعي**، الطبعة الخامسة، مكتبة وهبة، القاهرة، ١٩٧٦، ص ٣٥.

(2) لويس مليكة، إبراهيم أبو لغد: **البحث الاجتماعي مناهجه وأدواته**، مركز التربية الأساسية فى العالم العربى، سرس الليان، ١٩٥٩.

(3) عمر محمر القوص: **مناهج البحث الاجتماعي**، الشركة العامة للنشر، طرابلس، ليبيا، الطبعة الثانية، ١٩٧٥، ص ١٥٥.

التصميم القبلى البعدى للجماعات التى يعمل معها الباحث على أن يكون هناك فى كل مؤسسة من المؤسسات التى ستشملها الدراسة جماعة تجريبية وأخرى ضابطة ويمارس أبناء هذه الجماعات أنشطة متنوعة داخل المؤسسات وخارجها.

أدوات البحث:

تتحدد أدوات البحث المستخدمة حسب طبيعة الموضوع الذى نقوم بدراسته والمنهج الذى يتبع فيه وسوف نناقش هذه الأدوات بالتفصيل عند مناقشة خطوات التجربة فى الباب الثانى، واعتمدت الدراسة على مجموعة من الأدوات **نعرضها فيما يلى:**

(١) الملاحظة دون مشاركة:

توجد أنواع متعددة من الملاحظة منها المقصودة بالمشاركة والبسيطة دون مشاركة وتستخدم الأخيرة لملاحظة بعض الظواهر دون غيرها وهى أداة استطلاعية أو كشفية ويهم الباحث هنا أن يسجل أكبر قدر من المعلومات عن الجوانب التى يقوم بملاحظتها وتتم الملاحظة فى المواقف الطبيعية للظواهر(١)، وتعنى الملاحظة البسيطة النظر أو الاستمتاع فى موقف اجتماعى معين دون المشاركة الفعلية فيه ويحاول الملاحظ قدر الامكان ألا يظهر فى الموقف وقد يختلط بالأفراد ينصت إلى ما يدور بينهم من أحاديث وما ينطبع على وجوههم من انفعالات وميزة هذه الطريقة أنها تتخلص من آثار الموقف المصطنع فى الطرق الشكلية مثل الإجابة على أسئلة محددة كتابة أو شفهياً.

ويهتم الباحث بتحديد الجوانب التى يتم ملاحظتها أثناء ممارسة الأعضاء للأنشطة أو قيامهم بالاتصال بالمجتمع الخارية مع وضع نقاط معينة فى استمارة الملاحظات تكون كموجه للجوانب التى يرغب الباحث ملاخظتها.

---

(١) السيد عبد المعطى، محمد أحمد بيومى: طرق ومناهج البحث الاجتماعى، دار المعرفة الجامعية، بالإسكندرية، ١٩٧٩، ص ص ٢٥١ - ٢٥٢.

(٢) مقياس الاتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة:

سوف يتبع الطرق العلمية فى وضع المقياس وتصميمه باستخدام طريقة ليكون من خلال وضع المعايير اللازمة النابعة من دراسة العلوم النفسية والاجتماعية تكون فى مجموعها مقياس الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة ويتبع الإجراءات العلمية فى تكوين المقياس.

(٣) مقياس الانحراف السيكوباتي:

يقيس هذا المقياس شخصية عضو الجماعة من حيث الصعوبة فى نقص الاستجابة الانفعالية العميقة وعدم القدرة على الافادة من الخبرات وعدم الافادة بالمعايير وتنحصر اضطراباتهم المنحرفة فى الكذب والسرقة والادمان على المخدرات والتخريب والشذوذ الجنسى.

ويفيد هذا المقياس فى توضيح الجوانب النفسية لدى الأعضاء الذين يخربون أو يتلفون الملكية العامة ودراسة لمدى تأثير العمل مع الجماعات فى علاجهم وأنست البرامج الاجتماعية لذلك.

(٤) التقارير الدورية:

هى تلك التقارير التى يسجلها الباحث بعد اجتماعاته مع الجماعات التجريبية والعمل معها كاخصائى جماعة حيث أن التقرير يعطى صورة واقعية شاملة منذ بداية العمل حتى نهايته فى كل موقف يواجه الجماعة وأعضائها فى أثناء حياتها الجماعية ويقوم الباحث بتحليل محتوى هذه التقارير حيث أنها تبين الجانب السلوكى المرتبط بتنمية الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة.

مجالات البحث:

تحددت مجالات البحث كما يلي:

أولاً: المجال المكاني:

تم اختيار مؤسسة الرعاية الاجتماعية للبنين بمحافظة الجيزة لاجراء التجربة الأساسية للبحث **وذلك للأسباب الآتية:**

١- تقوم المؤسسة برعاية الأبناء الذين تواجههم ظروف أسرية تعوق دراستهم أو تدريبهم المهنى وهذا يتطلب توافر امكانيات معينة توفرها المؤسسة كما أن هؤلاء الأبناء لم يقم عليهم أى أحكام أو سبق ايداعهم فى مؤسسات للأحداث المنحرفين حتى يمكن الاستفادة من نتائج البحث فى تعميمها قدر الإمكان.

٢- تواجد أبناء المؤسسة بصفة مستمرة داخل المؤسسة بعد رجوعهم من المدارس المجاورة للمؤسسة أو انتهاء تدريبهم المهنى وإشتراكهم فى ممارسة الأنشطة المختلفة فى الوقت المخصص لذلك. وهذا يتيح الفرصة للباحث للعمل معهم كأخصائى جماعة.

٣- تهتم المؤسسة بتنوع البرامج التى يمارسها الأعضاء كما أنها تهتم بالبرامج التى تساهم في اتصال الأعضاء بالمجتمع الخارجى بالإضافة إلى إقامة معسكراتت للأعضاء خارج المؤسسة فى الأجازات وهذا يتيح فرصة أكبر لليام بالبحث.

٤- توجد علاقة بين الباحث وموظفى المؤسسة نتيجة اشرافه على التدريب الميدانى لطلاب كلية الخدمة الاجتماعية لمدة سبع سنوات متتالية بدأت فى عام ١٩٧٤ حتى الآن، ولا مكان الاستفادة من نتائج هذه الدراسة والتأكد من نتائجها قام الباحث بإجراء نفس التجرية على جماعات من مؤسسة الوحدة الاجتماعية للاحداث بالمنشية الجديدة بالاسكندرية وكذلك جماعات من مدرسة الرمل الاعدادية للاحداث بالمنشية الجديدة بالاسكندرية \ وكذلك جماعات من مدرسة الرمل الإعدادية للبنين التابعة لمنطقة شرق الاسكندرية التعليمية وهاتان المؤستان تختلفان عن مؤسسة الرعاية الاجتماعية حيث أن مؤسسة الرعاية الاجتماعية تقوم برعاية الابناء الذين

يتعرضون لظروف اجتماعية تؤثر فى تربيتهم ومواصلة حياتهم فى أسرهم ربما لوفاة أحد الوالدين أو أضعف المستوى الاقتصادى للأسرة أو الحكم على أحد الوالدين بالسجن وتقوم المؤسسة برعاية من كافة الجوانب التعليمية والمهنية والاجتماعية لحين تعديل الظروف البيئية ويمكنه العودة إليها بعد ذلك أما إذا لم تتغير أو تتعدل ظروف البيئة فإنه يبق فى مراحل التعليم حتى يلتحق بدور الضيافة بعد ذلك. أما الوحدة الاجتماعية لرعاية الأحداث المنحرفين فهى تابعة لجمعية الحرية لرعاية المحكوم عليهم بأحكام الايداع طبقاً لقانون الأحداث المنحرفين وتهتم المؤسسة بأوجه رعايتهم التعليمية والمهنية والاجتماعية والنفسية بالاضافة إلى محاولة الاتصال بالأسرة لاستمرار العلاقة ويهتم الاخصائى الاجتماعى بتعديل أو تغيير سلوك الاصتال بالأسرة لاستمرار العلاقة ويهتم الاخصائى الاجتماعى بتعديل أو تغيير سلوك الأحداث خلال فترة ايداعه ويمكن بعد انتهاء فترة الايداع العودة إلى المجتمع مرة أخرى أما مدرسة الرمل الاعدادية للبنين بمنطقة شرق الاسكندرية التعليمية فهى مؤسسة تعليمية هدفها الأساسى التعليم ويمارس الطلاب خلال اليوم الدراسى أنشطة اجتماعية متنوعة من خلال جماعات اختيارية كالهلال الأحمر والخدمة العامة والرحلات وغيرها من الجماعات ويتولى الاشراف على هذه الأنشطة الأخصائى الاجتماعى بالتعاون مع بعض المدرسين الذين يتولون ريادة بعض هذه الجماعات والاختلافات بين المؤسسات تفيد فى تطبيق المقياس على جماعات متنوعة والتأكيد من ذلك بالاضافة إلى المقارية بين هذه الجماعات المختلفة من حيث نتائج تطبيق المقياس.

ثانياً: المجال الزماني:

استغرقت التجربة بالنسبة لمؤسسة الرعاية الاجتماعية بالجيزة عاماً دراسياً لأن الأبناء يقضون الأجازة الصيفية بالمعسكرات أو زيارة أسرهم وقضاء الأجازة معهم تمشياً مع خطة المؤسسة.

وقد بدأت التجربة أول شهر سبتمبر عام ١٩٧٩ وانتهت آخر شهر مارس ١٩٨٠ أما بالنسبة للتجربة مع مؤسة الوحدة الاجتماعية لرعاية الأحداث ومدرسة الرمل الاعدادية للبنين فقد بدأت التجربة أو شهر سبتمبر عام ١٩٨٠ وانتهت فى أخر شهر مارس ١٩٨١ وذلك لأن الأبناء فى مؤسسة الأحداث يقضون الأجازة فى معسكرات صيفية بشاطئ الدخيلة أو للبعض منهم يقومون باجازة يقضيها مع أسرته وبالنسبة للطلاب فى مدرسة الرمل الاعدادية فأنهم يبدأون امتحاناتهم فى منتصف شهر ابريل من كل عام وبالتالى يعتبر توقيت التجربة مناسباً لظروف المؤسسات التى أجريت فيها الدراسة.

ثالثاً: المجال البشري:

تجرى الدراسة على أعضاء جماعات مؤسسة الرعاية الاجتماعية للبنين بالجيزاة ومؤسسة الوحدة الاجتماعية لرعاية الأحداث بالمنشية الجديدة بالإسكندرية ومدرسة الرمل الإعدادية للبنين بمنطقة شرف الاسكندرية وقد أخذت جماعتين من كل مؤسسة من مرحلة دراسية وعمرية واحدة (الاعدادية) مجموعة تجريبية وأخرى ضابطة وعدد كل منها عشرة أعضاء بشرط أن يستمر أبناء هذه الجماعات عاماً دراسياً داخل المؤسسة.

مفاهيم البحث:

يعتبر تحديد المفاهيم والمصطلحات العلمية أمراً ضرورياً فى البحث العلمى ومن واجب الباحثان يعمل عند صياغته للمشكلة على تحديد المفاهيم التى يستخدمها وكلما اتسم هذا التحديد بالدقة والوضوح سهل على القراء الذين يتابعون البحث ادراك المعانى والأفكار التى يريد الباحث التعبير عنها دون أن يختلفوا فى فهم ما يقول:

وسنتناول فيما يلي أهم المفاهيم المتعلقة بالبحث وهي الملكية العامة والاتجاه والمسئولية الاجتماعية. وسنبدأ بالحديث عن الملكية العامة:

الملكية العامة:

قام علماء النفس والاجتماع والاقتصاد والقانون وغيرهم بالبحث والدراسة حول مضمون الملكية العامة وحدودها وارتبطت تفسيرات بعض العلماء خاصة علماء الاقتصاد بالأيدلوجية السائدة فى المجتمع كما أهتم الكثير من العلماء خاصة علماء النفس بشرح كيفية تكوين فكرة الملكية عند الفرد وتطورها مع مراحل النمو المختلفة.

وسنعرض فيما يلى بعض وجهات النظر لنستخلص منها فى النهاية معنى المفهوم فى إطار الدراسة التى تقوم بها.

ويرى علماء النفس أمثال مكدوجل Mc Dougall وغيره من العلماء أن الملكية غريزة يثيرها وجود أشياء ملائمة للطعام أو لتموين البيت وتميل بالفرد إلى حيازة هذه الأشياء وتبدو هذه الظاهرة لدى الطفل من يوم أن يمد يده ليقبض على ما يراه لكنها تبدو قوية لديه بعد الخامسة من عمره حين يبدأ فى جمع كل ما تقع عليه يداه من إمكانيات وأدوات.

ويعرف الدافع أو الميل أو الرغبة فى الامتلاك الشخصى والحصول على أشياء أو خبرات مفيدة كالثروة أو الممتلكات(١).

أما من وجهة نظر علماء الاجتماع فينظرون للملكية أو التمليك على أنها صورة جامدة نسبياً لنظام التوزيع المعمول به فى المجتمع فإن اقتناء فرد شيئاً من الأشياء المطلوبة أو النادرة لمدة معينة معناه تحديد الحقوق والواجبات الممنوحة له بالنسبة لسائر الأفراد والجماعات فيما يتعلق بهذا الشئ فى محيط المجتمع وبمعنى آخر أنها الأمر الذى بواسطته يعرف ما له وما لغيره بالنسبة للأشياء القابلة للحيازة فى المجتمع وتعتبر الملكية ظاهرة فردية لكنها ظاهرة

---

(١) أحمد عزت راجح، **أصول علم النفس**، المكتب المصرى الحديث، الطبعة الثانية، ١٩٧٥، ص١١٤.

اجتماعية من وجهة أخرى وهى جهة المعايير الاجتماعية المتصلة بها وبحقولها وواجباتها[1].

ومن أكثر تصنيفات الملكية شيوعاً التميز بين الملكية الخاصة والملكية العامة ففى الملكية الخاصة يكون للمالك الحق فى استغلال الشئ المملوك لخدمة أغراضه الخاصة بخلاف الحال فى الملكية العامة حيث يمكن للأفراد أن يستخدموا الشئ الممتلك وفى حالات أخرى وأهم ما يكون للأفراد فيها حق الأقسام الذى تحدده قواعد التوزيع المتعارف عليها ويشرف عليها المجتمع[2].

أما علماء الاقتصاد فينظرون للملكية العامة على أنها الملكية العامة لوسائل الانتاج وهى الخاصة الرئيسية فى النظم الاشتراكية ولتحقيق هذا الهدف يجب أن تتنوع السلطة من أيدى الرأسماليين إلى المجتمع بوجه عام والسلطة هنا ترتبط بالاشراف والرقابة التى يخولها حق الملكية ومن الحجج التى يثيرها الاقتصاديون الاشتراكيون فى تبرير الملكية العامة لوسائل الإنتاج أن الذين ينعمون بالملكية الخاصة فى ظل الرأسمالية هم فى واقع الأمر ينعمون بجهد بذله آخرون من قبلم سواء كان هؤلاء الآخرين أبائهم أم أجدادهم، ومن ثم فإن المجتمع الاشتراكى ينظر إلى حق ملكيتهم هذه نظرة استخفاف لأن هذا الحق ينقصه الجانب الأخلاقى التى تجعل أصحابها أهلا لاحترام المجتمع.

كما أن حقوق الملكية القائمة فى النظم الرأسمالية التالية لا تقبل إلا فترة زمنية تاريخية تجمدت عليها الأوضاع لكنها ستتطور فى الغد لتأخذ شكلاً جديداً ومفهوماً جديداً حقاً أن الغاء الملكية الخاصة بتحويلها إلى الشعب سيؤدى بلا شك رلى اختفاء التباهى بمظاهر كثيرة فى المجتمع كما سيؤدى إلى خلق مجتمع

---

(١) محمد عبد المنعم نور: **المجتمع الإنساني**، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٧٠، ص ص ٩٤-٩٥.

(٢) عبد الباسط محمد حسن: **علم الاجتماع**، مرجع سابق ذكره، ص ص ٤٧٩ - ٤٨٠.

جديد متميز بالقيم الاجتماعية العادلة يحمى فيه طغيان الإنسان على أخيه الإنسان[1].

ويرى علماء القانون أن المال عاماً (الملكية العامة) إذا توفر فيه شرطان[2]:

الأول: أن يكون مملوكاً للفدولة أو لأحد الأشخاص الإدارية وعلى هذا فإذا كان المال العام مملوكاً للأفراد أو الشركات الخاصة فأنه لا يعتبر مالاً عاماً ولو أدى خدمات عامة للجمهورى.

الثاني: أن يكون مخصصاً للمنفعة العامة ولم يشير إلى هذا النص أى خلاف حول حقيقة المعيار الذى يتعين البرجوع إليه فى تحديد الأموال العامة لأنه جاء صريحاً قاطعاً فى أن المال العام هو الذى يكون مخصصاً للمنفعة العامة غير أنه أثير خلاف حول تحديد طبيعة أموال الأشخاص الإدارية الأخرى غير الدولة التى تكون مخصصة للمنفعة العامة؟ أم تعتبر أموالاً خاصة بهذه الأشخاص رغم تخصيصها للمنفعة العاة‹

غير أن نصوص القانون المدنى جاءت صريحة قاطعة سواء فيما يتعلق بتحديد المعيار المميز للأموال العامة أو فى تحديد طبيعة الأموال المملوكة للأشخاص الإدارية الأخرى غير الدولة.

غير أن نصوص القانون المدنى[3] جاءت صريحة قاطعة سواء فيما يتعلق بتحديد المعيار المميز للأموال العامة أو فى تحديد طبيعة الأموال المملوكة للأشخاص الإدارية الأخرى غير الدولة.

فنصت المادة ٨٧ من هذا القانون على أنه تعتبر أموالاً عامة العقارات

---

(١) صلاح الدين نامق: أسس علم الاقتصاد الاشتراكى، دار المعارف، ١٩٦٩، ص ص ١٤٥-١٤٧.

(٢) محمد فؤاد مهنا، مبادئ وأحكام القانون الإدارى فى ظل الاتجاهات الحديثة، دار المعارف، ١٩٧٨، ص ص ٤٠٥-=٤٤٠.

(٣) قانون العقوبات (مجموعة القوانين)، دار الفكر العربى، ١٩٧٦، ص ص ١٢-٢٠.

والمنقولات التى للدولة أو للأشخاص الاعتبارية العامة التى تكون مخصصة لمنفعة عامة بمقتضى قانون أو مرسوم أو قراراً من الوزير المختص.

ونلاحظ أن المعيار المميز للملكية العامة طبقاً للقانون هو التخصص للمنفعة العامة أى استخدام هذه الملكية العامة لخدمة الجمهور مباشرة أو لخدمة المرافق العامة **ويمكن تقسيم ملكية الأموال العامة عادة إلي ما يلي:**

(١) ملكية حكومية أو عامة وتشمل الموارد الطبيعية (الأرض – المناجم – المصانع – المواصلات – الأماكن الأثرية... الخ).

(٢) ملكية جماعية أو تعاونية وهى تملك المزارع الجماعية والجميعات التعاونية الإنتاجية والاستهلاكية.

ولا ينكر علماء القانون حق الأفراد فى الملكية بجانب وجود الملكية العامة بل أن القانون المدنى حدد كيفية التمتع بالملكية الخاصة كامتلاك السكن واستخدام الأدوات الشخصية واقامة المشروعات الحرفية والمهنية وإذا تملك الشخص شيئاً أى اكتسب ملكية ذلك الشئ فانه ينتقل من الحرية العامة إلى الحق وبذلك يصبح له مصلحة معينة مرسومة الحدود وهى حق الملكية على هذا الشئ المعين الذى ملكه وهى مصلحة يحميها القانون والحق بصفة دائمة يقابله التزام فى مواجهة الغير(١)، والالتزام عبارة عن رابطة قانونية ذات طبيعة مالية تقوم بين شخصين أو أكثر بمقتضاها يلم أحدهما ويسمى المدين بالقيام بزداء معين قبل شخص آخر ويسمى الدائن وتمثل نظرية الالتزام بالقواعد العامة أو النظرية العامة للقانون المدنى نفسه(٢).

وفي اطار ما سبق يمكن أن نحدد المقصود بالملكية العامة في هذا البحث كما يلي:

---

(١) اسحق رمزى منصور، ممارسة السلطة وآثارها فى قانون العقوبات، دار الرائد للطباعة، ١٩٧٤، ص ٧٣٢.

(٢) توفيق حسن فرج، النظرية العامة للالتزام، مؤسسة الثقافة الجماعية، ١٩٨١، ص ٧.

الملكية العامة هى المرافق والأماكن العامة والمناطق التى لها أهمية قومية وقيمة تذكارية والزعمال املعدة للسياحة والمخصصة للنفع سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق الأجهزة الحكومية أو الأشخاص الاعتبارية التى يحددها القانون(١).

الاتجاهات يرتبط الفرد بالمجتمع الذى يعيش فيه بكثير من العلاقات فالمجتمع هو الذى يمده بأسباب الحياة المادية والمعنوية وهو الذى يمد الفرد بالثقافة والخبرات والمهارات من خلاصة التجارب الإنسانية التى يمر بها.

وعلى ذلك نستطيع القول أن العلاقة بين الفرد والمجتمع علاقة تفاعلية ومن خلال عملية التفاعل بين الفرد والمجتمع يكتسب الفرد ميوله واتجاهاته وقيمه وغيرها من جوانب أساسية فى عملية التنشئة الاجتماعية.

وفى هذه الدراسة نبحث فى جانب أساسى يؤثر فى شخصية الفرد ويوجه سلوكه اهتم به معظم العاملين فى المجالات النفسية والاجتاعية وهو موضوع الاتجاهات تكوينها وكيفية تغييرها أو تعديلها أى تنميتها(٢).

وتعدد المعانى التى تشرح المقصود بالاتجاه وأصلها اللاتينى Aptus يعنى التكيف ومعناه الدارج فى الفن هو الوضع الذى يوضع فيه الشخص أو التمثال كى يقوم برسمه الفنان وشاع عن الاتجاه معنيين المعنى الأول هو

---

(١) **المرافق العامة:** هى المدارس والمصانع والمستشفيات ووسائل النقل العام والمواصلات والكهرباء والسكك الحديدية والمؤسسات الاجتماعية ومحطات المياه والصرف الصحى وما يماثلها.

الأماكن العامة هى الميادين والشوارع والطرق والأنهار والحدائق والبحار والترع والشواطئ والأسوار وما يماثلها.

الماطق الأثرية والسياحية هى تلك الأماكن التى توجد بها الآثار والأماكن التى تحتفظ فيها بتلك الآثار أو بأعمال التى لها قيمة قومية أو سياحية كالمتاحف أو المعارض بالإضافة إلى المناطق التى تخصص لخدمة أغراض السياحة مثل مناطق حلوان والأهرامات وحدائق المنتزة والأنفوشى بالإسكندرية.

(٢) مصطفى سويف، مرجع سابق ذكره، ص ص ٣٤١ – ٣٤١.

الاتجاه العقلى Mdntal والمعنى الثانى هو الاتجاع الحركى Ottitud وعى الاتجاه العقلى كتب «سبنسر» Spencer (١٨٦٢) أنه عندما يصادف الفرد مشكلة ما فلكى يتخذ قراراً صحيحاً بأنه يعتمد على اتجاه العقل وما يرتبط به من خبرات. والمعنى الاثنى هو الاتجاه الحركى أو الاتجاه نحو سلوك معين فنجد (١٨٨٨)، فى تفسيره للإدراك يعتبر الاتجاه ناتجاً إلى حد بعيد من استعداد عضلى Musculer preperation أو تهيوء Set ونجد هذا المعنى وارد فى كتابات قدماء علماء النفس(١).

ولا يوجد تعريف متقن يعترف به من الجميع إلا أن التعريف الذى انتشر أكثر من غيره والذى يحوز القبول لدى غالبيته المختصين هو تعريف «جوردين البورت» GIW. AIlpert الذى جاء فيه الاتجاه هو حالة من الاستعداد أو التأهب العصبى والنفسى ينتظم من خلال خبرة الشخص وتكون ذات تأثير توجيهى أو دينامى على استجابة الفرد لجميع الموضوعات والمواقف التى تثيرها هذه الاستجابة.

ويلاحظ أن هذا التعريف يركز على دينامية الشخصية من خلال التفاعل النفسى العصبى بالإضافة إلى رد فعل هذا الفتاعل بالاستجابة نحو الموضوع أو الموقف المرتبط بالاتجاه.

وقد يعنى الاتجاه استجابة يتولد عنها دافع لدى الفرد وتوقعات ازاء مثير معين كما أنه نتيجة خبرات مكتسبة تجعل الفرد يواجه بعض المثيرات بتعميمات معينة كلمات كانت العلاقة قوية بين الاتجاه وأنماط المثيرات المرتبطة به وبين الاتجاه والاستجابة الناتجة عنه من ناحية أخرى كلما أدى ذلك إلى اكتساب الفرد عادات قوية ومن الممكن أن تؤثر الاتجاهات فى شخصية الفرد وتصبح

---

(١) صلاحج عبد المنعم حوطر: مقياس الاتجاه الاتجاه نحو العمل فى الصحراء، مكتبة الأنجلو المصرى، ١٩٧٩، ص ص ٢٢-٢٣.

من سماته الأساسية وتعكس هذه الاتجاهات الخبرات التى اكتسبها الفرد وتكوينه النفسى والاجتماعى ويمكن أن تكون اتجاهات الفرد ازاء الموقف هى موضوع لأحكام القيم فى موضوع معين حيث أن كل اتجاه يمكن أن نحكم عليه من زاوية سلامته أو عدم سلامته وفق معايير اجتماعية معينة ومن ثم يخضع الاتجاه لأحكام قيمته ولكن الاتجاه لا يتضمن بالضرورة حكماً من أحكام القيمة أى أنه ليس من الضرورة أن يكن الفرد قد أصدر حكماً من أحكام القيمة على موضوع معين بشكل اختيارى واع حتى يتجه نحوه اتجاه ما(١).

ومن دراتسة العلاقة بين الاتجاهات والقيم نلاحظ أن البعض يرى أن القيمة والاتجاه شيئاً واحداً فيعرض كل من «كبرت وريتشارد» Kurt B. N. Reschar أن القيمة هى اتجاه مع أو ضد حدث أو ظاهرة ترتكز على اعتقاد أنها تفيد أو تعاقب شخص أو نظام أو بمعنى آخر قيمة الشئ هى مقدرته على اشباع الرغبات أو الأشياء المطلوبة وتقاس من خلال التقييم كما أن القيم التى يتصف بها الشخص أو الجماعة هى ميول للترصف بطرق معينة واتجاهات لتخصيص المصادر (الموارد لتحقيق غايات معينة).

وكثيراً ما تنتظم الاتجاهات المنفردة فى تكوينات أكبر هى القيم وتتكامل بعض التجريدات التى تتصل بفئات عامة من الأشياء لقد تكون لدى شخص معين اتجاهات عن العبارة التى يقوم بها وحين تنظم هذه الاتجاهات حول موضوع مركز واحد فأنها تكون قيم الفرد الدينية.

وهناك من يرى أن الاتجاه هو ميل عام مكتسب ثابت يؤثر فى دوافع الفرد ويواجه سلوكه كالميل إلى أشياء أو موضوعات معينة تجعل الفرد يقبل عليها ويحبها أو يعرض عنها ويرفضها. ولذلك فالبعض يرى أن هناك ارتباطاً واضحاً

---

(١) محمد عماد الدين اسماعيل وآخرين – كيف نريد أطفالنا: التنشئة الاجتماعية فى الأسرة العربية، دار النهضة العربية، ١٩٦٧، ص ٥١.

بين اتجاهات الفرد والبيئة التى يعيش فيها حيث تكون مقومات الثقافة من الموجهات الأساسية لتكون اتجاهات الفرد[1].

ومما يؤكد الرأى السابق فالبعض يرى أن الاتجاه يؤثر فى توجيه سلوك الفرد نتيجة ارتباطه القوى بما يصدر فى البيئة من مثيرات واستجابات وتتكون لدى الفرد نتيجة ذلك أنماط سلوكية تميزه عن باقى الأفراد وتؤثر فى جوانب حياته الاجتماعية من اتخاذ القرارات والمشاركة فى الحياة الاجتماعية وغيرها من الجوانب أما ترستون Thurstene فيعرف الاتجاه بأنه درجة الشعور الايجابى والسلبى المرتبط ببعض الموضوعات السيكولوجية.

ويقصد ترستون بالموضوعات السيكولوجية هى الرمز أو النداء أو الشخص أو المؤسسة الذى يختلف حوله الناس فالأمور التى تعتبر حقائق ثابتة لا يختلف حولها الناس لا تصلح أن تكون موضوعاً للاتجاه.

ويرى البعض أن السلوك لا يتحتم أن يتطابق مع الاتجاه نجد أحياناً تفاوتاً بين السلوك والاتجاه **ويرجع عدم التطابق إلي سببين هما:**

(١) السلوك ليس نتاج الاتجاهات فقط ولكنه نتاج الموقف المباشر المدرك أيضاً.

(٢) الاتجاهات ذات الدلالة فى موقف معين تكون غالباً متعددة فالاتجاهات ليست الأسباب الأصلية للسلوك ولكنها تمثل ظروفهاً تحددت هى بدورها بمجموع الخبرات الماضية فى حياة الإنسان.

ويسعى الباحث فى اطار هذه الدراسة إلى امكانية تحقيق تنمية الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة ويتضمن ذلك عملية تغيير الاتجاهات أو تعديلها والاتجاهات قابلة للتغيير رغم أنها تتميز بالثبات النسبى ومن العوامل التى تجعل تغيير أو تعديل الاتجاه أمراً ممكناً هو ضعف الاتجاه وعدم رسوخه وتوزيع رأى الفرد بين الاتجاهات مختلفة وعدم وجود مؤثرات مضادة بالإضافة إلى سطحية

---

(١) محمد أبو العلا أحمد، عام النفس متبة عين شمس، ١٩٨١، ص ١٤٢.

أو هامشية الاتجاهات المكونة عند الفرد مثل الاتجاهات التى اكتسبها من الجماعات الثانوية كالأندية والنقابات... الخ.

ومن أهم طرق تغيير الاتجاهات هو تغيير الجماعة المرجعية التى يرتبط بها الفرد حيث أنه مع مضى الوقت يميل إلى تعديل أو تغيير اتجاهاته القديمة كحما أن التغيير فى الموضوع الاتجاهات من خلال زيادة ثقافة وكفاءة الفرد فى عمله وحياته الجماعية مع الآخرين فى المجتمع كما أن الاتصال المباشر بموضوع الاتجاه خاصة إذا اكتشف للفرد للجوانب الايجابية المرتبطة بموضوع الاتجاه نتيجة هذا الاتصال كما أن وسائل الاعلام وأثر المعلومات المرتبطة بالموضوع عن طريق المصادر المختلفة كالأفراد والكتب والصحف وغيرها من الوسائل تعتبر من عوامل تغيير أو تعديل اتجاهات الأفراد هذا بالإضافة إلى تأثير الأحداث الهامة التى يمر بها الأفراد يمكن أن نضعها من الجوانب المؤثرة فى تغيير أو تعديل اتجاهات الفرد كما أن المناقشة والقرارات الجماعية لها أهمية خاصة فى حياته الاجتماعية مما يؤثر فى سلوكه الاجتماعى خلال المواقف الاجتماعية(١).

ومن خلال الاستعراض السابق لمفهوم الاتجاه نستخلص ما يلي:

(١) الاتجاهات تكتسب من البيئةج التى يعيش فيها الفرد.

(٢) هناك عدة عوامل تؤثر فى تكوين هذه الاتجاهات كالتنشئة الاجتماعية وثقافة المجتع والجماعة التى ينتمى إليها الفرد ووسائل الإعلام وغيرها..الخ.

(٣) أهمية الموضوع والموقف المرتبط بالاتجاه.

(٤) امكانية تأثير الاتجاه فى سلوك الأفراد أو عدم التأثير فيه.

(٥) يمكن تنمية الاتجاهات المرغوبة عند الأفراد من خلال تعديل أو تغيير تلك الاتجاهات.

---

(١) حامد عبد السلام زهران: مرجع سابق ذكره، ص ص ١٥٤ – ١٥٥.

وعلي ضوء ما سبق يري الباحث أن تعريف الاتجاه يمكن تحديده في البحث بالأتي:

«الاتجاه هو استعداد الفرد المكتسب للاستجابة بالأشخاص والأشياء والموضوعات نتيجة عمليات دافعية وادراكية سواء كانت الاستجابة سلبية أو ايجابية وقد يؤثر ذلك في سلوكه وأقواله وأفعاله مع نفسه أو مع الآخرين في اطار الجماعات التي ينتمي إليها».

المسئولية الاجتماعية:

المسئولية الاجتماعية قيمة أساسية من قيم المجتمع الذى نعيش فيه حيث يعتبر كل فرد مسئولاً عن موقعه الذى يعمل فيه ويساهم أياً فلى المجالات الأخرى قدر استعداداته وقدراته ولذلك لا يعيش الإنسان لنفسه فقط بل يحيا ويعمل من أجل الآخرين ومن أجل تحقيق أهداف المجتمع. ويؤكد «بارسونز» أن الناس لا يعيشون فى المجتمع مجرد معيشة عشوائية بل أن سلوكهم وأنماط حياتهم تسير وفق قواعد معينة تنظم علاقاتهم فى مختلف شئون حياتهم وهذه العلاقات يمكن معها التنبوء بمقتضاياتها وحاجاتها خلال أداء الأفراد لأدوارهم الوظيفية فى المجتمع[١].

وأهم الاستراتيجيات نجاحاً لزيادة الضغوط تجاه الهدف الاجتماعى وتخفيف المقاومة فى أن واحد هو مشاركة الأفراد فى تحمل المسئولية فى تشخيص المشكلة ورسم طريقة التغيير، فالناس يستمتعون ويؤدون التغيرات التى يحدثونها بأنفسهم كما أنهم يقاومون التغيرات التى تفرض عليهم من قبل الآخرين. والأهم من هذا هو أن المشتركين فى عملية التشخيص والتخطيط لديهم الفرصة لإزالة سوء الفهم والاختلافات فى التفسير قبل أن يتم التغيير كما

---

(1) Tparbens, the social system, the Free Press, Clincee Celliermecmillen Let. B. London, 1964, p. 36.

أن أسلوب الأفراد لحل المشكلة يجمع بين جميع الأشخاص والجماعات المهنية بهذه المشكلة حتى يتولد عن تفكيرهم المشترك تكامل حقيقى قدر الإمكان[1] ونلاحظ أن المشاركة هى مضمون المسئولية الاجتماعية أى أن كل فرد لابد أن يقوم بدوره سواء بأفكار ومقترحات أو بالقيام بالعمل الذى يستطيع القيام به، ويعرف الشخص المسئول هو ذلك الشخص الذى يؤدى عمله بانتظام ويطلع بواجبه ويؤدى ما عليه من التزامات بغير حاجة إلى الرقابة وتوجيه من جانب شخص أخر[2].

والمسئولية الاجتماعية هى المسئولية الذاتية عن الجماعة وتقوم على عنصرى الاهتمام والفهم **ويتميز الاهتمام بالآتي:**

(١) أبسط صور الاهتمام بالجماعة وأقلها تقدماً هو مستوى الانفعال مع الجماعة أى أن الفرد يساير انفعالها بصورة ألية.

(٢) مستوى أرقى من السابق وهو مستوى الانفعال بالجماعة والمقصود به التعاطف مع الجماعة.

(٣) مستوى التوحد مع الجماعة حيث يشعر الفرد أنه والجماعة شئ واحد.

(٤) مستوى تعقل الجماعة وتعنى إستيطان الجماعة أى تصبح الجماعة داخل الفرد فكرياً كما يصبح كل فرد مهتم بمشكلات الجماعة ومصيرها وأنشطتها ودوره فى تحقيق أهدافها.

أما عنصر الفهم فينقسم إلي قسمين هما:

(١) فهم الفرد للجماعة.

(٢) فهم الفرد للمغزى الاجتماعى لأفعاله والهدف هنا هو ادراك الفرد أثار

---

(١) فاروق عبد الحميد اللقانى: علم النفس الاجتماعى، المكتب المصرى الحديث، ١٩٧٦. ص ص ٢٥٧، ٢٥٨.

(٢) إبراهيم قشقوش، سيكولوجية المراهقة، متبة الزنجلو المصرية، ١٩٨٠، ص ٣١٩.

أفعاله وتصرفاته وقراراته على الجماعة أى يفهم القيمة الاجتماعية لأى فعل أو تصرف اجتماعى يصدر منه(١).

وذكرت جيز لاكونيكا Gisela Kononka المسئولية الإجتماعية كقيمة أساسية فى البناء القيمى للخدمة الإجتماعية وأوضحت أن المسئولية تتضمن اعتماد الأفراد على بعضهم البعض وتقبل حقوق الآخرين كما تتضمن مفهوم الآخوة وأن كل انسان مسئول عن رعاية أخيه الإنسان.

ولا شك أن مبدأ المسئولية الإجتماعية أثر فى مفهوم الخدمة الاجتماعية وفلسفتها حيث كانت الخدمة الاجتماعية ترتكز منذ نشأتها على المحافظة على كرامة الفرد وحقه فى تكافؤ الفرص واتخاذ القرارات إلى غير ذلك من الحقوق التى كانت تحاول أن تكلفها للفرد دون أن تتطلب واجبات فى مقابل تلك الحقوق بذلك اتهم العاملين بالمهن الأخرى مهنة الخدمة الاجتماعية بالسلبية ولذلك بدأت هذه المهنة مطالبة الأفراد بتأدية بعض الواجبات فى مقابل بعض الحقوق التى تكلفها لهم.

وتعرف المسئولية بأنها المحاسبة عن الواجبات الناتجة عن السلطة المفرضة للفرد. ولذلك فإن المسئوليات وليدة الواجبات وإذا كانت السلطة هى حق فى زداء عمل معين أو التغيير عن الرأى فى الحدود المقبولة وأن المسئولية هى امكان المحاسبة عن نتائج القيام بهذه الأعمال أو الأفعال ولذلك يرى الدبعض أنه لا مسئولية بدون سلطة للفرد الذى يقوم بهذه المسئولية.

ويقضى الواجب أن تعالج مشكلات المجتمع الحديث بمجهود الجماعة وجهود الجماعات فيما بينها ولا توجد وسيلة أخرى إذا أمنا أن القول والكلمة الأخيرة يجب أن تكون فى يد الناس أكثر منها فى يد الدولة ومن الواجب أن

(١) سيد أحمد عثمان: المسئولية الاجتماعية، دراسة نفسية واجتماعية مكتبة الأنجلوا المصرية، ١٩٧٣، ص ص ١٢ – ١٣.

نجد من يبصرنا بما تنطوى عليه مشاركة المواطنين فى المسئولية الإجتماعية من معان. ويجب على أخصائى الجماعة أن يفهم أنه لا يعمل مع مجرد جماعة ولا شئ أكثر من ذلك بل الحقيقة أنه يتيح للناس فرصاً لا تعد حيوية بالنسبة للفرد فحسب بل هى أساسية أيضاً فى اعداد أولئك الذين يجب أن يتعلموا كيف يقدرون المسئولية فى عالم سوف يصبح أكثر تعقيداً.

وعلى ضوء ما سبق يحدد الباحث مفهوم المسئولية الاجتماعية فى اطار هذا البحث بالآتى:

قيام الأفراد بواجباتهم نحو الجماعة والمؤسسات والمجتمع من حيث المشاركة فى تحقيق الأهداف وحل المشكلات باستخدام امكانياتهم وامكانيات المجتمع فى مقابل الحصول على الحقوق التى يكلفها المجتمع عن طريق الجماعات التى ينتمون إليها.

مقياس الاتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة:

يعرف القياس أنه تحديد درجة امتلاك شئ أو شخص بصفة معينة ويعرف أيضاً أنه نوع من المقارنة التى تعرض فى شكل رقمى وتبدأ المقارنة بالنواحى الكيفيية وتنتهى إلى النواحى الكمية وتكشف النواحى الكيفية عن وجود صفة أو خاصية معينة ومدا اختلافها عن الصفات أو الخصائص الأخرى[1].

ويعرف (كامبل Kample) القياس أنه مهمة محددة للأرقام كى تعرض مثل الخصائص والعناصر أو بعبارة أخرى أرقام وأعداد تمثل الخواص فى الظواهر المعروضة فى حين أن (ناجل Nagle) يشير إلى القياس باعتباره بعدد من القدرات ليست فى أساسها أرقاماً أو أعداداً أما ستفنيس Stevens عرفه تعريفاً عام من خلال المهمة المحددة التى يعبر عنها عددياً عن المضووعات

(١) عبد الباسط محمد حسن، أصول البحث الاجتماعي، مرجع سابق، ص ٢٩٢.

والوقائع فى ضوء قواعد محددة وكل هذا يعنى أن القياس هو تحديد وتعبير[١] عن الخصائص الاجتماعية والموضوعات والوقائع صور عددية تعبر عن مداها وشدتها ووزنها وما إلى ذلك من أبعاد وخصائص فى الظاهرة موضوع الدراسة وقد يرى البعض أن القياس يمكن أن يقتصر على الأبعاد الكمية فى الظاهرات الاجتماعية أو على الظاهرات التى يغلب عليها الطابع الكمى إلا أن بعض الدراسات المنشورة تؤكد أنه بالإمكان تحقيق انجازات قياسه حتى فى مجال سيولوجيا المعرفة.

ونلاحظ أن معظم التعاريف[٢] توضح أن القياس يسعى أءساساً إلى توضيح وتحديد سمات موضوع من الموضوعات التى تقوم بقياسها بطريقة رقمية محددة وإن كان هذا يشكل صعوبة فى الدراسات الاجتماعية والنفسية إلى أن يمكن أن يعطى مؤشراً هاماً لهذا الموضوع خاصة بعد التطور الذى وصلت إليه العلوم الإنسانية هذا بالإضافة إلى أنه من المؤكد أن الجوانب الرقمية تفيد فى التوصل إلى الجوانب الكيفية ومناقشتها بطبيعة تفيد الباحث الذى يقوم بالدراسة كما نلاحظ أن قياس الاتجاهات النفسية والاجتماعية سبب تفسير السلوك والتنبؤ به ويلقى الأضواء على صحة أو أخطاء الدراسات النظرية القائمة ويزود الباحث بميادين تجريبية مختلفة.

ويهدف قياس الاتجاه إلى معرفة الموافقة أو المعارضة بخصوص الاتجاه ومعرفة شدة الاتجاه ومعرفة ثبات الاتجاه ويجرع سبب اهتمام المشتغلين بالخدمة الاجتماعية بموضوع الاتجاهات بصفة عامة وهو افتراضهم أن الاتجاه تؤثر تأثيراً واضحاً فى هذا السلوك الاجتماعى للفرد والجماعة ومن ثم عكفوا عن انشاء وتطوير طرق قياس الاتجاهات تمهيداً لدراستها أو تعديلها أو تغييرها.

---

(١) غريب سيد أحمد، مرجع سابق، ص ٥٣.

(٢) يمكن الرجوع إلى: فؤاد البهى السيد، علم النفس الاجتماعى، دار الفكر العربى، ١٩٨٠، ص ص ٧٦ – ٨٤.

عدد عبد الرحمن محمد عيسوى، علم النفس بين النظرية والتطبيق، دار الكتب الجامعية، ١٩٧٣، ص ص ٧٤ : ٨٠.

وقد اعتـمد الباحث أساساً عند إعداد مقياس الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة على الطريقة ليكرت Lekert **ويمكن أن نعرض الخطوات الأساسية في اعداد هذا المقياس علي النحو التالي:**

(١) المرحلة الأولي:

تتطلب هذه المرحلة أن يكون لدى الباحث عدداً كبيراً من العبارات المرتبطة بموضوع الاتجاه وتتصل به وكلما كثرت العبارات وزاد عددها من المجموعات المختلفة من الأفراد بالإضافة إلى تعدد الجوانب التى تتناولها هذه العبارات التى تدور حول الموضوع الأساسى للقياس وهو الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة كلما أصبحت مجموعة العبارات الكلية أقرب ما تكون مجتمعاً يتمثل فيه مختلف الآراء والأتجاهات نحو الموضوع.

وقام الباحث بجمع عبارات من مجموعتين من طلاب الفرقة الثانية بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالاسكندرية ومجموعتين من طلاب كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان بالقاهرة وعدد كل مجموعة خمسون طالباً تم اختيارهم بطريقة عشوائية وكلفهم الباحث بكتابة تقارير فى صورة مجموعة من العبارات توضح رأيهم فى موضوعات المحافظة على الملكية العائمة وقام الباحث بتحليل محتوى مجموعة من البحوث العلمية والمقالات التى وردت بالجرائد اليومية والأسبوعية والمجلات المهتمة بهذا الموضوع ومن تحليل محتوى هذه المصادر أمكن جمع مجموعة من العبارات وأضيف إليها مجموعة أخرى من العبارات. تمثل درجات متباينة من الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة هذا فضلاً عن استخدام اختيار (T) تم التوصل إل يالعبارات المتمثلة لتجميع المحتوى الخاص بالاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة وكان مجموع تلك العبارات ٢٤٠ عبارة[١].

---

(١) عبد الرحمن عيسوي: مرجع سابق، ص ص ٧٤ – ٧٦.

(٢) المرحلة الثانية:

قام الباحث بصياغة العبارات السابقة والتزم بالشروط الواجب توافرها فى صياغة مثل هذه العبارات حتى تكون معبرة عن المضمون الذى تدهف للوصول إليه وهو مقياس الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة ومن الشروط التى يجب أخذها فى الاعتبار عند صياغة مفردات الاختيار أو أسئلته أو الذى يطلق عليها وحدات الاختيار ما يلى:

١- يجب صياغة الأسئلة فى صيغة الحاضر Present وذلك حتى لا يحدث خلط فى حالة إذا كان الشخص قد غير اتجاه عما كان عليه فى الماضى ولكن صياغة الأسئلة فى الزمن الحاضر تحدد أن المطلوب معرفة اتجاه فى الوقت الحاضر أى فى وقت اجراء البحث.

٢- يجب أن يعبر كل سؤال أو جملة أو قضية عن فكرة واحدة ليس إلا حيث أن احتواء الجملة على فكرتين يجعل من الصعب الاجابة عليها.

٣- القضايا التى سيوافق عليها كل من صاحب الاتجاه المعارض والاتجاه المؤيد يجب ألا تستخدم لأنها تساعدنا فى التمييز بينهما.

٤- القضايا الغامضة أو عديمة المعنى لا ينبغى اسخدامها مثل القضايا التى لا يحتمل أن يكون لها أكثر من معنى أو التى يمكن أن يختلف الناس حول تحديد معناها.

٥- يجب أن تكون القضايا قصيرة وبسيطة وواضحة ومباشرة وسهلة الفراءة واقتصادية ولذلك يجب تحاشى استعمال النفى المزدوج.

٦- يجب أن تصاغ القضايا بحيث يمكن قبولها أو رفضها.

٧- القضايا التى تعبر عن حقائق لا تستخدم لأن جميع أفراد المجموعة سوف يقبولنها.

عناصر القياس:

قام الباحث بتقسيم موضوع الملكية العامة إلى ثلاث موضوعات أو أقسام

رئيسية استناداً إلى ما جاء فى القانون والإدارة وأصبح القياس يتضمن موضوعات رئيسية حتى يكون هناك تحديداً واضحاً للبحوث للمضمون الخاص بالملكية العامة واضحة موضوعات القياس هى:

١- الأماكن الأثرية والسياحية.

٢- الأماكن العامة.

٣- المرافق العامة.

وبعد وضع المقياس فى صورته الأولى بعد أن تم عرضه على مجموعة من المتخصصين فى مجالات الخدمة الاجتماعية وعلم النفس للتحقيق من صدق محتوى العبارات وارتباطها بالمقاييس الفرعية.

(٣) مرحلة التحكيم:

عرض المقياس فى صورته الأولى على مجموعة من المحكميون من بعض أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية وبعض المسئولين فى إدارة المرافق والأماكن العامة والمتخصصين فى المجالات النفسية وعددهم خمسة عشر وطلب منهم التحكيم على كل عبارة فى ضوء ثلاثة معايير هى:

١- مدى ارتباط العبارة بموضوع الملكية العامة ونوعيتها من حيث سلبيتها وايجابياتها.

٢- مدى ارتباط العبارة بعنصر من عناصر القياس المحددة وهى الأماكن الأثرية السياحية والزماكن العامة والمرافق العامة.

٣- صياغة العبارات من حيث سهولتها ووضح معناها.

وعلى ضوء الاجابات التى وردت من السادة المحكمين تم اعادة صياغة المقياس فى ضوء العناصر التس سبق تحديدها مع وضوح أى العبارات تعتبر سلبية والعبارات التى توضح الجانب الإيجابى فى المحافظة على الملكية العامة وأصبح عدد العبارات الأساسية بعد اصدار التحكيم ١٢٠ عبارة لجميع عناصر المقياس.

(٤) اختبار العبارات:

قام الباحث بتطبيق المقياس على مجموعة من طلاب المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالاسكندرية حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية عددهم ١٠٠ طالب بالصف الثانى للحصول على العبارات المميزة على أساس تدرج خماسى وللحصول على العبارات المميزة يتم استخدام النسبة الثابتة وقام الباحث **بالخطوات التالية لاختبار العبارات المميزة إيجابياً والعبارات المميزة سلبياً أي التي تلقي غالبية الرفض:**

١- اختار الباحث الاجابات الطرفية العليا بنسبة ٢٥٪ وهى التى حصلت على أعلى الاجابات من الطلاب أى حصلت على الموافقة عالية منهم.

٢- اختار الباحث الاجابات الطرفية الدنيا بنسبة ٢٥٪ وهى العبارات التى حصلت على أعلى رفض منهم.

٣- استبعد الباحث الاجابات المتوسطة بنسبة ٥٠٪ عى أساس أنها عبارات غير مميزة أى أنها محايدة ليست لها دلالة بالموافقة أو بالرفض وقد أمكن استبعاد ثلاثون عبارة.

وأصبح كل عنصر من عناصر القياس الثلاثة يحتوى على عشرون عبارة فقط وبذلك أصبحت مجموع العبارات المقياس كله ٦٠ عبارة وتم تخصيص الصفحة الأولى من المقياس للتعليمات والأساسية بالإضافة إلى توضيح المفاهيم الأساسية فى المقياس وهى الأماكن الأثرية والسياحية والمرافق العامة والزماكن العامة طبقاً لما جاء فى مراجع القانون هذا بالإضافة إلى توزيع العبارات عضوائياً كما وضع الباحث صفحة أخيرة لجمع بعض البيانات المعرفة عن شخصية المبحوث وفى هذه الخطوة أعد المقياس فى صورته النهائية مع وضع الاستجابات الأساسية أمام كل عبارة **وهي كما يلي:**

أوافق بشدة – أوافق – متردد – لا وافق – لا أوافق بشدة.

وطلب من المبحوث ضع علامة (√) أمام الاستجابة المناسبة له أمام كل عبارة فى عناصر المقياس.

وعند تطبيق المقياس يقرأه المفحوص إذا استطاع أو يقرأ الباحث ويطلب فيه أن يبدى رأيه فى كل عبارة من حيث التأييد أو الرفض بدرجاته المختلفة بحيث تعبر عن وجهة نظره الشخصية بالنسبة لموضوع الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة.

ثبات وصدق المقياس:

يدل الثبات للمقياس على المطابقة بين نتائجه فى المرات المتعددة التى يطبق فيها على نفس الأفراد فإن دل التطبيق الثانى للمقياس على نفس الأفراد فأن دل التطبيق الثانى للمقياس على نفس النتائج التى دل عليها التطبيق الأول بالنسبة لجماعة معينة من الأفراد أصبح المقياس ثابتاً وبمعنى آخر يقصد بثبات المقياس هو الحصول على نفس النتائج إذا تكرر قياس نفس الظاهرة ولا يعتبر ثبات المقياس دليلاً على صدقه فى أن صدق المقياس دليلاً على ثباته.

وتعتبر طريقة إعادة الاختبار هى أنسب الطرق التى يمكن استخدامها فى هذه الدراسة وتقوم هذه الطريقة على تطبيق المقياس على مجموعة من الأفراد ثم اعادة إجراء نفس الاختبار على نفس المجموعة بعد فترة زمنية مناسبة وهى عشرة أيام وقد تم اختيار عشرون عضواً ممثلين للأعضاء الذين سيطبق عليهم المقياس من مؤسسة الفسطاط للرعاية الاجتماعية للبنين بمنطقة العمرانية بمحافظة الجيزة وهى تماثل نفس مؤسسة الرعاية الاجتماعية للبنين بالجيزاة التى سيطبق عليها البحث كما أنها تتعامل مع نفس مرحلة العمر بالنسبة للأبناء الذين ترعاهم وتوضع فيما يلى: معامل الارتباط الناتج عن القياس على أبناء مؤسسة الفسطاط للرعاية الاجتماعية مرتين بفارق عشرة أيام.

جدول رقم (١)

يوضح نتائج معامل ثبات المقاييس الفرعية لمقياس المحافظة علي الملكية العامة بطريقة اعادة الاختيار علي أبناء مؤسسة الفسطاط للرعاية للبنين با لجيزة.

القياس الفردي	التطبيق الأول والثاني معامل الثبات ر. ح		الدلالة الإحصائية
الأماكن الأثرية والسياحية	,٥٢	١٨	x
الأماكن العامة	,٩٣	١٨	xx
المرافق العامة	,٨١	١٨	xx

ومن الجدول السابق يتضح لنا أن المقاييس الفرعية الخاصة بالأماكن الأثرية والسياحية والأماكن العامة والمرافق العامة تتمتع بمعامل ثبات حيث أن (ت) الجدولية تساوى (٠٥,) بدرجة ثقة ٩٥, ومستوى معنوية ٠٥, وهى أقل من (ت) المحسوبة بالنسبة لعناصر المقياس مما يدل على ثبات المقياس عند درجات حرية ١٨ (ن – ٢).

جدول رقم (٢)

يوضح متوسطات تطبيق مقياس الاتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة في التطبيق والدلالة الاحصائية للفروق بينهما.

التطبيق	م١	ع	د. ح	ت	الدلالة الإحصائية
الأول	٢٣٦,١	٢٨,٠٠	١٩	,٠٥	
الثانى	٢٣٥,٦٥	٢٠,١٢			

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة المحسوبة ٠٥, وهى أقل من قيمة (ت) الجدولية التى تساوى ٢,٠٩٢ بدرجة ثقة ٠,٩٥ ومستوى معنوية مما يدل على أنه لا يوجد فرق بين التطبيق الأول والثانى عند درجات حرية ١٩ وهذا دليل على ثبت المقياس.

صدق المقياس:

يدل صدق المقياس على مدى تحقيق المقياس لهذه الذى وضع من أجله أى قياس ما يجب قيياسه. لا يمكن استخدام المقياس للتعرف على اتجاه الأعضاء نحو المحافظة على الملكية العامة إلا بعد التأكد من صلاحية ذلك المقياس من فريق التأكد من صدق المقياس باستخدام أى أسلوب من أساليب التحقيق من صدق المقياس.

وللتأكد من صدق المقياس يجب أن نشير إلي الإجراءات التي اتبعها الباحث للتأكد من صدق المقياس وهي كما يلي:

(١) الصدق الشاهري (السطحي) Facevalidity:

وتعنى البحث عما يبدو المقياس يقيسة وهو يتضح من الفحص المبدئى لمحتويات المقياس أى بالنظر إلى الفقرات ومعرفة ماذا يبدوا أن يقيمه ويمكن أن يترشد الباحث مشاهدة الصدق بذوى الخبرة الخبرة فى الميدان المرتبط بموضوع البحث وقد استفاد الباحث من الملاحظة من الخبراء الذين اشتركا فى عملية التحكيم واستبعاد بعض العبارات غير المرتبطة وأضاف عبارات أخرى مرتبطة بالموضوع.

(٢) الصدق التجريبي أو صدق الوقائع الخارجية:

ويقصد به اتفاق نتائج المقياس مع الوقائع الخارجية المتعلقة بالسلوك الفعلى حيث قام الباحث بتطبيق المقياس على مجموعتين مختلفتين بالمدارس الإعدادية عدد كل منها عشرون طالباً وهى نفس مرحلة أعضاء الجماعات التجريبية واحدة من هذه المدارس هى مدرسة مينا البصل بحى كرموز بالإسكندرية وهو من الأحياء الشعبية والأخرى بمدرسة ثروت الإعدادية للبنين برمل الإسكندرية وهى من الأحياء التى تتميز بارتفاع المستوى الاقتصادى والاجتماعى بها وفيما يلى نتائج تطبيق المقياس.

جدول رقم (٣)

يوضح نتائج تطبيق مقياس الاتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة علي مجموعتين مختلفتين من المدارس الاعدادية والفروق بين التطبيق.

القياس الفردي	مدرسة ثروت الإعدادية مينا البصل					ت	معنوية الفروق
الأماكن الأثرية والسياحية	٨٤,٠٠	٨,٨	٧٦,٣	٨,٦	٣٨	٢,٧٥	x
الأماكن العامة	٩٣,١٠	٦,٥	٨٣,٧	١٥,٤	٣٨	٤,٤٥	x
المرافق العامة	١٤,٣٥	٦,١	٥٥٨,٤٥	٨,٥	٣٨	٢,٥٠	x

الجدول رقم (٣) يوضح وجود فرق جوهرى بدرجة ثقة ٩٩ ٪ فى حالتى الأماكن العامة والأثرية والمرافق العامة هذا مع وجود فرق جوهرى بدرجة ثقة ٩٥ ٪ فى حالة المرافق العامة ومن نتائج الجدول السابق نلاحظ أن قيمة (ت) المحسوبة هى ٢,٧٥ ٪ بالنسبة للأماكن الأثرية ٤,٤٥ بالنسبة للأماكن العامة ٢,٥٠ بالنسبة للمرافق العامة أما الجدولية فهى ٢,٢١ عند درجة ثقة ٩٥ , ومستوى معنوية ٠٥ , تساوى ٢,٧١ عند درجة معينة ٩٩ , ومستوى معنوى ٠١,٠.

جدول رقم (٤)

يوضح نتائج تطبيق مقياس الاتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة للتطبيق الأول والثاني والدلالة الإحصائية للفروق بينهما

	معنوية الفروق
مقياس الإتجاه نحو المحافظة ٢٤٣,٥٤ ٢٨,١٧ ١٩,٢٢ ٣٨ ٢,٥٨٧ × على الملكية العامة	٢٧١,٤٥

يتضح من الجدول رقم (٤) أن ت المحسوبة = ٣,٥٨٧ هى أكبر من ت الجدولية التى تساوى ٢,٠٢١ بدرجة ثقة ٠,٩٥ مستوى معنوى، ٠٥ مما يدل على أن هناك فروق معنوية بين الجماعتين بمدرسة ثروت الإعدادية ومنيا البصل عند الدرجات حرية وهذا يؤكد الصدق لمقياس الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة.

ثالثاً: مقياس الانحراف السيكوباتي[١]:

يقيس هذا المقياس درجته تشابه المفحوص بجماعة السيكوباتين الذين تتمثل صعوبتهم فى نفس الاستجابة الانفعالية العميقة فى عدم القدرة على الإفادة من الخبرة وعدم المبالاة بالمعايير الاجتماعية ورغم أنهم يكونوا أحياناً خطرين على أنفسهم أو على الأخرين إلا أنهم يكونون عادة أذكياء ومحبوبين وبدون مقياس موضوعى قد يظلون أحياناً ولمدة طويلة دون اكتشاف أمرهم إلا حين يقمون فى مشكلات خطيرة وقد أحياناً وقد يسلكون مسلك السويين سنين عديدة بين كل أزمة وأخرى وتنحصر أوجه انحرافهم عن المعايير الاجتماعية فى الكذب والسرقة والإدمان على المخدرات والكحوليات والشذوذ الجنسى ويعتبر مقياس الانحراف السيكوباتى هو البحث الثالث من اختيار الشخصية المتعددة الأوجه[٢] ثم تطبيق هذا المقياس على الأفراد الذيسن لا يبالون بالمعايير الاجتماعية ولا يعتدون بالخبرة وقد يكونون خطرين على أنفسهم أو على الآخرين وتنحصر أخطر أوجه انحرافهم على المعايير الاجتماعية فى ادمان على المخدرات والسرقة وقد وضع (كريبلين[٣] Kreepelen) تصنيف للشخصية السيكوباتية وهو كما يلى[٤]:

١- سريعون التبية.
٢- المتقبلون.
٣- الشواذ.
٤- الاندفاعيون.
٥- الافاكون والتعايون
٦- المضادون للمجتمع.

---

(١) لويس كامل مليكة: مقياس الانحراف السيكوباتى، مرجع سابق، ص ص ٣ - ٩.

(٢) هنا واى ماكتلى اقتباس، عطية محمود هنا وآخرون: اختيار الشخصية المتعددة الأوجه، مكتبة النهضة المصرية، ١٩٧٨، ص ص ٣٣ - ٣٥.

(٣) صبرى جرجس: مشكلة السلوك السيكوباتى، دار المعارف، ١٩٧٥، ص ص ٢٧٦ - ٢٨٧.

(٤) تعريف الشخصية السيكوباتية أنها حالة مرضية تبدو فى سلوك اندفاعى متكرر يستنجيه المجتمع أو يعاقب عليه وذلك دون علامات تدل على الضعف العقلى أو المرض العقلى أو الأعصاب (أحمد عزت راجه، الزمراض النفسية والعقلية، دار المعارف، ١٩٧٤، ص ١٨٢.

يتضح لنا أن الشخصية السيكوباتية قد يكون انحرافياً موجه نحو المجتمع سواء نحو الأشياء أو الأشخاص وهؤلاء لا يقعون تحت تأثير مشكلات شخصية أو اجتماعية تدفعهم إلى مثل هذا السلوك وهذا ما جعل الباحث يضع فى اعتباره أن السيكوباتية قد تكون من الأسباب الرئيسية التى تدفع الأفراد إلى عدم المحافظة على الملكية العامة بعناصرها المختلفة.

ثبات المقياس:

باستخدام معادلة كودر – ريتشارد سون[1] وجد أن معامل الثبات بالنسبة للمجموعة الاكلينيكية ٠,٤٩٤ وبالنسبة للمجموعة السوية ٠,٥٢٥ وبالرغم من أن طريقة كودر ريتشاد وأن تدل على الحد الأدنى لثبات الاختبار إلا أن انخفاض معاملات ثبات مقياس الانحراف السيكوباتى أمر متوقع نظراً للاختلاف الكبير فى نوعية فقرات المقياس فتشخيص الانحراف السيكوباتى يقوم على أساس تشابك معقد من عدة عوامل أكثر مما يقوم على أساس عامل واحد. وبالتالى فأنه يجب أن نتوقع وجود ارتباط منخفض بين فقرات المقياس. ومن المؤكد أن المقياس ليس معنيا سانفيا خالصاً، بل أنه يتكون عن قصد من موضوعات متنوعة وذلك هدف زيادة الصدق الاكلينكى للمقياس.

إلا أنه من المفيد بالرغم من ذلك محاولة التأكيد من درجة ثبات المقياس على عينات أخرى اكلينكية وسوية كما أنه من المفيد بالطبع محاولة التأكيد من ثبات المقياس عن طريق إعادة تطبيقه على فترات حتى تستوثق من طبيعة خصائص الاختيار.

صدق المقياس:

اتبعت أكثر من طريقة للتأكيد من الصدق الاكلينكى للمقياس والكشف عن دلالاته الاكلينيكية.

---

(١) لويس كامل ملكية: مقياس الانحراف السيكوباتى، مرجع سابق، ص ص ٣٣ – ٣٤.

أ - المقارنة بين متوسط الدرجة على القياس لمجموعة «الانحراف السيكوباتى» المجموعة السوية الضابطة: بلغ متوسط الدرجة الخام للمجموعة الاكلينكية العدد (٢١,٦٦٥٠ بانحراف مغيارى ٣,٦٦ وبلغ للمتوسط للمجموعة السوية الضابطة (العدد ٥٠) ١٢,٧٤ بانحراف معيارى ٣,٧ والفرق بين المتوسطتين دال إحصائية عند مستوى ٠,٠٠١ ويتضح هذا الفرق أيضاً بين متوسطى الدرجات الثانية وهى ٦٥,٦٢، ٤٧,٥٨ على التوالى.

ب- المقارنة بين متوسط الدرجة على القياس لمجموعة الانحراف السيوباتى.

والمجموعة التقنينية بلغ متوسط الدرجة الخام على المقياس لمجموعة التقنية من الذكور (العدد ٤٣٠) ١٤,٠٥ والانحراف المعيارى ٤,٥٤ والمجموعة الإناث العدد (٣٨٥) ١٣,٨ والانحراف المعيارى ٤,٦٦ والفروق بين كل من المتوسطين الدرجة الخام لمجموعة الانحراف السيكوباتى زالة أيضاً عند مستوى ٠,٠٠١ وبالنسبة للدرجات الثابتة فقد بلغ متوسط الذكور٤٩,٤٣ والإناث ٤٩,١١ مقابل ٦٥,٦٢ للمجموعة الاكلينكية.

إجراءات التجربة:

تعتبر مشكلة عدم المحافظة على الملكية العامة من المشكلات الاجتماعغية الأساسية التى يعانى منها مجتمعنا المصرى لتأثيرها فى تحقيق أهداف التنمية سواء فى الجوانب الاقتصادية أو الاجتماعية كما أن طريقة العمل مع الجماعات بدأت تهتم بالعمل فى املجالات التى تهم المجتمع وتحقيق أهدافه وذلك من خلال التعرف على المشكلات وطرق المساهمة فى علاجها وإعداد البرامج اللازمة لتحقيق ذلك مع ربط مشكلات المجتمع المحلى وبرامجه باستراتيجية التغير.

وبدأ الباحث بعد الإطلاع على المراجع والدراسات والبحوث الأجنبية والمصرية المرتبطة بموضوع البحث بتحديد أبعاد الموضوع حتى يمكن صياغة الإجراءات المنهجية التى تحقق أهداف الدراسة بالإضافة إلى الاستعانة ببعض

الخبراء سواء فى مجال الخدمة الاجتماعية أو فى المنحرفين أو أجهزة الشرطة الخاصة بالمرافق العامة وغيرها وذلك فى بعض خطوات الدراسة خاصة فى أعداد المقياس الخاص بمقياس الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة هذا وسوف نتناول الإجراءات المنهجية للبحث من خلال مناقشة خطوات التجربة والأدوات المستخدمة وخطوات اختيار العينة.

خطوات إجراء التجربة:

يعتمد المنهج التجريبى فى إطار هذه الدراسة على استخدام ثلاث جماعات تجريبية وثلاث جماعات ضابطة وكل جماعة تجريبية وما يقابلها من جماعة ضابطة فى مؤسسة تختلف عن المؤسسات الأخرى التى اجريت فيها الدراسة وكانت هذه المؤسسات هى مؤسسة الرعاية الاجتماعية للبنين بالجيزة ومؤسسة الوحدة الاجتماعية لرعاية الأحداث بالمنشية بالإسكندرية ومدرسة الرمل الإعدادية للبنين بالإسكندرية ومن الدراسة هو عقد مقارنة بين الجماعات التجريبية دون الضابطة ولهذا كان لابد من التأكد من التماثل والتجانى بين الجماعات التجريبية والضابطة فى كل مؤسسة كلما أمكن ذلك وقد تم إجراء الخطوات اللازمة للتأكد من التجانس بين مجموعة الدراسة وعدم وجود أختلافات جوهرية بالنسبة لبعض المتغيرات الهامة فى الدراسة التى أمكن تحديدها فى العمر الزمنى والحالة التعليمية وحالات وفاة الوالدين، مهنة الوالد اللياقة الصحية، الهواية وحيث أن الهدف الأساسى من البحث هو اكتشاف العلاقة بين دراسة طريقة العمل مع الجماعات كمتغير مستقبل وتنمية اتجاهات الأعضاء نحو المحافظة على الملكية العامة كمتغير تابع لذلك كان لابد من الاستعانة بمقياس يتسم بقدر مقبول من الثبات والصدق يمكن استخدامه للتوقف على مستوى التغير التابع للأفراد الجماعات قبل البدأ فى التأثير على الجماعات

التجريبية باستخدام التغير المستقل ثم إعادة المقياس بعد إجراء التأثير المطلوب عليهم عن طريق ممعارسة العمل مع الجماعات.

ولقد تحددت فترة التجربة بعام دراسى متصل سبعة شهور تمشياً مع ظروف المؤسسات التى أجريت فيها الدراسة أجرى فيها الباحث قياسين قبل بداية التجربة إحداهما خاص بقياس الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة والآخر لقياس الانحراف السيوباتى الذى يتعلق بمدى محافظة الأعضاء فى الملكية العامة فى كافة عناصرها ويعرف تطبيق تلك القياس فى هذه الحالة بالقياس القبلى أى قبل إدخال التغير المستقل على الجماعات التجريبية أما القياس الثانى فى نهاية التجربة وهو ما يعرف بالقياس البعدى.

وقد قام الباحث بالعمل مع الجماعات التجريبية كأخصائى جماعة بواقع اجتماعين لكل جماعة تجريبية وكانت مدة الاجتماع تستغرق ثلاث ساعات تقريباً بالإضافة ممارسة أنشضطة تستغرق وقت أكبر من ذلك فى الزيارات الميدانية والرحلات ومشروعات الخدمة العامة.

واستخدام الباحث مقاييس الدلالة الإحصائية لاختيار الفروق بين متوسطات استجابات أعضاء المجموعات موضوع الدراسة قبلها وبعدياً وكذلك بين متوسطات كل مجموعة على حدة فى القياسات القبلية والبعدية لمعرفة حجم التغيرات التى حدثت نتيجة ممارسة العمل مع الجماعات التجريبية والتأكيد من صحة الفروض والتعرف على النتائج المستخلصة بعد إجراء التجربة حتى يمكن الاستفادة منها.

واستعان الباحث بمجموعة من الأدوات اللازمة للدراسة سنعرض لها فيما يلى:

أدوات الباحث:

سعى البحث العلمى نحو الوصول إلى واحد من الأهداف المثالية للعلم وهو

تحقيق الدقة فى الأحكام ويتطلب ذلك السعى استخدام أدوات منهجية دقيقة للوصول إلى القضايا العلمية لكى تكون هذه القضايا قابلة للاختبار والتحقق وقد استعان الباحث فى هذه الدراسة بعدة أدوات للتوصل إلى اختبار صحة الفروض أو عدم صحتها وهى كما يلى:

أولاً: الملاحظة دون مشاركة (البسيطة).

ثانياً: مقياس الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة.

ثالثاً: مقياس الانحراف السيكوباتى.

رابعاً: تحتل محتوى التقارير الدورية.

أولاً: الملاحظة دون مشاركة:

المقصود بهذه الملاحظة هو ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائيا فى ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمى دون استخدام أدوات وثيقة للقياس للتأكد من دقة الملاحظة وموضوعيتها ويستخدم غالبية الأفراد هذه الأسلوب فى التعرف على ظواهر الحياة المحيطة بهم كما يستخدمه الباحثون الاجتماعيون فى الدراسة الاستطلاعية لجميع البيانات الأولية عن جماعة معينة فى بيئة معينة تحت ظروف معينة من حيث أوجه نشاطهم وطرق معيشتهم كدراسة أوجه النشاط التى يمارسها الطلبة وقد قام الباحث بالزيارات المتتالية لتلك المؤسسات التى سيجرى فيها البحث والتعرف على أنواع الأنشطة والبرامج وتسجيل مشاهداته التى يمكن الاستفادة بها عند القيام بالملاحظة أو ما نطلق عليها الملاحظة بدون مشاركة وهى التى يقوم فيها الباحث بالملاحظة دون أن يشترك فى أى نشاط تقوم به الجماعات موضوع الملاحظة، وغالباً يستخدم هذا الأسلوب فى ملاحظة الأفراد والجماعات التى يتصل أسماؤها ببعض اتصالا مباشراً. ومن مزاياه أنه يهئ فرصة ملاحظة السلوك الفعلى للجماعة فى صورته الطبيعية كما يحدث فعلاً فى مواقف الحياة الحقيقة وقد روعي فى أعداد

استمارة الملاحظة أن تتضمن البيانات الأساسية عن المجموعة المختلفة وأنواع الأنشطة التى تمارسها وعلاقة هذه الأنشطة بالحياة الجماعية والمواقف الاجتماعية التى تتيحها ممارسة الأنشطة لاكتساب قيم واتجاهات اجتماعية مقبولة ولذلك تم اتخاذ الاعتبارات التالية عند تصميم استمارة الملاحظة.

١- استخدام طريقة التسجيل حسب الموضوعات أو فئات معينة من خلال إعداد الباحث قائمة الموضوعات أو الفئات التى يمكن ملاحظها لضمان دقة التسجيل.

٢- عدم الخلط بين الحوادث الملحوظة والتفسيرات الشخصية حتى لا تختلط الحقائق الموضوعية بالجوانب الذاتية.

٣- الاستعانة بأكثر من ملاحظ يستخدمون نفس النظام فى التسجيل للمقارنة بين ما سجلوه من ملاحظات واستعادة ما لا يتفق عليه من بيانات وتفسيرات.

٤- الاستعانة بأكثر من ملاحظ يستخدمون نفس النظام فى التسجيل للمقارنة بين ما سجلوه من ملاحظات واستبعاد ما لا يتفق عليه من جانبهم.

٥- الاهتمام بتسجيل جميع التفاصيل فالأمور التى تبدو أمام الباحث غير مألوفة فى بداية الملاحظة تصبح مألوفة لديه بمرور الوقت لذا يجب العناية بستجيلها قبل أن تفقد دلالتها وتصبح فى نظره أمراً عادياً.

٦- العناية بتحليل الملاحظات أولا بأول فقد يتبين للباحث أن ملاحظاته لا تحيط بجميع جوانب الموقف وفى هذه الحالة يمكن إضافة فئات جيدة إلى الفئات التى سبق تحديدها.

٧- عرض البيانات التى سجلها على أفراد يهمهم موضوع الدراسة والاستفادة عما يبدونه من ملاحظات فى تعديل مواقف الملاحظة أو حصرها فى موضوعات رئيسية وقد تم الاستعانة بعدد من الملاحظين مع الأنفاق على الأسلوب الذى يتبع بالإضافة إلى عرض الاستمارة على بعض الخبراء فى

هذا المجال للتأكد من تحقيقها للهدف الذى سممت من أجله وقد اشتملت بيانات الاستمارة على ما يلى:

١- بيانات معرفة أو أساسية عن الجماعات من حيث أسم الجماعة ونوعيتها والمؤسسة التابع لها وعند الأعضاء ومواعيد الاجتماعات والأنشطة التى تمارسها الجماعات.

٢- بيانات عن أعضاء الجماعات من حيث الحالة التعليمية أو المهنية والسمات الخاصة بهم والدور الذى يقوم به كل عضو فى الجماع.

٣- بيانات عن البرامج التى تمارسها الجماعات وتتضمن نوعية البرامج وهل تمارس داخل المؤسسة أم خارجها وكيف يتم تصميها.

٤- بيانات عن العلاقة بين الجماعات والمجتمع الخارةى (المحلى) من حيث الاتصال. والزيارات والقيام بمشروعات الخدمة العامة والتعرف على إمكانيات ومنظمات المجتمع.

مناقشة مستخلصات الدراسة:

بعد أن عرضنا الدلالات الإحصائية لنتائج وتطبيق مقياس الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة ومقياس الانحراف السيكوباتى قبل إدخال المتغير المستقل (ممارسة طريقة العمل مع الجماعات) وبعد إدخاله على الجماعات التجريبية فى المؤسسات التى أجريت فيها الدراسة بالإضافة إلى تحليل محتوى التقارير الدورية التى كان يسجلها الباحث خلال عمله كأخصائى جماعة من الجماعات التجريبية طوال فترة التجربة نجد أنه لابد أن نناقش هذه النتائج فى ضوء الدلالات الإحصائية والاتجاه البنائى الوظيفى، والاتجاه البيئى التنظيمى فى طريقة العمل مع الجماعات وهى كما يلى:

(١) لم يسفر تطبيق مقياس الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة عن كل من المجموعتين التجريبية والضابطة فى جميع المؤسسات التى أجريت فيها

التجرية وهى مؤسسة الرعاية الاجتماعية للبنين بالجيزة ومؤسسة الوحدة الاجتماعية لرعاية الاحداث المنحرفين بالمنشية الجديدة بالإسكندرية ومدرسة الرمل الإعدادية للبنين بالإسكندرية قبل إدخال المتغيرات المستقبل (ممارسة طريقة العمل مع الجماعات التجريبية دون إدخال الجماعة الضابطة عن أية فروق حقيقية لها دلالة إحصائية بين اتجاه الجماعات التجريبية والجماعات الضابطة نحو المحافظة على الملكية العامة فى عناصرها التى حددت فى البحث وهى الأماكن الأثرية والسياحية والأماكن العامة والمرافق العامة.

وتعنى هذه النتائج أن الجماعات التجريبية والجماعات الضابطة قد بدأت من نقطة واحدة من حيث الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة مما أدى إلى استخدام هذه النقطة كأساس لقياس المتغيرات التى قد تحدث فى اتجاهات الجماعات التجريبية نتيجة استخدام المتغير المستقل فى التأثير عليها دون استخدامه بالنسبة للجماعة الضابطة.

(٢) تير النتائج المستخلصة من المقياس البعدى لاتجاه الجماعات التجريبية نحو المحافظة على الملكية العامة أن هناك فروق حقيقية لها دلالة إحصائية بين اتجاه الجماعات التجريبية نحو المحافظة على الملكية العامة واتجاه الجماعات الضابطة ويختلف ذلك بالنسبة لعناصر المقياس التى تأثرت بالمتغير المستقل ويمكن توضيح ذلك على النحو التالى:

١ - وجود فروق حقيقية بين الجماعتين التجريبية والضابطة بمؤسسة الرعاية الاجتماعية للبنين بالنسبة لاتجاه الأعضاء فى المحافظة على الأماكن العامة والمرافق العامة كما لوحظ أنه لا توجد فروق حقيقية بين المجموعتين بالنسبة للاتجاه نحو المحافظة على الأماكن الأثرية والسياحية.

ب- وجود فروق حقيقية بين الجماعتين التجريبية والضابطة بمدرسة الرمل الإعدادية للبنين بالإسكندرية بالنسبة لاتجاه الأعضاء نحو المحافظة على

الأماكن الأثرية والسياحية والأماكن العامة، والمرافق العامة أى بين جميع عناصر المقياس.

جـ- وجود فروق حقيقية بين الجماعتين التجريبية والضابطة بالوحدة الاجتماعية لرعاية الأحداث بالمنشية الجديدة بالإسكندرية بالنسبة لاتجاه الأعضاء فى المحافظة على الأماكن العامة ولم يسفر المقياس عن فروق حقيقية بين الأعضاء بالنسبة للاتجاه نحو المحافظة على الأماكن الأثرية والسياحية والمرافق العامة ويمكن أن تعلل هذا التغيير الحقيقى فى اتجاه الجماعات التجريبية إلى الجوانب التالية:

الاحتمال الأول:

تتميز الجماعات التجريبية التى أجريت عليها الدراسة فى المؤسسات المختلفة بتنمية الاتجاه نحو المحافظة على الأماكن العامة حيث أن الجماعات خلال ممارسة الأنشطة المتنوعة قاموا بزيارات بعض الأماكن العامة كالحدائق وذهابهم إلى المصانع والتعرف على أنشطة قصر ثقافة الأنفوشى من خلال زيارة المكتبة والمعرض. واستخدموا الطرق العامة وهذا يعطى فرصة للأبناء. للارتباط بالمجتمع والتعرف على الإمكانيات لأننا ننظر للمجتمع وأن كان يتكون من وحدات جزئية (الجماعات).

إلا أن هذه الوحدات تتفاعل فيها بينها وتتساند وظيفياً بطريقة تكفل المحافظة على كيان المجتمع واستمرار بنائه.

وكما نعلم أن كل جزء من أجزاء المجتمع عليه وظيفة يؤديها ومن وظائف تلك الجماعات المحافظة على الأماكن العامة حيث أنها تجعل الأعضاء يتفاعلون مع بعضهم البعض ومع الأنساق الأخرى فى المجتمع ويبحثون عن كيفية قيامهم بدور يهم المجتمع ويؤثر فيه.

وينظر الاتجاه البيئى إلى الأنشطة على أنها وسائل يمكن خلالها تعديل أو تغيير سلوك الأفراد من حيث المحافظة على إمكانيات البيئة وصيانتها هذا

بالإضافة إلى تحسين وزيادة الأداء الاجتماعى للأفراد خلال قيامهم بأدوارهم الاجتماعية أثناء الحياة الجماعية فى الجماعة التى ينتمون إليها.

الاحتمال الثاني:

قد يرجع تأثير جماعتى مؤسسة الرعاية الاجتماعية للبنين بالجيزة ومؤسسة الرمل الإعدادية للبنين بالإسكندرية التجريبية بالنسبة لاتجاه الأعضاء نحو المحافظة على المرافق العامة إلى أن هؤلاء الأعضاء يلمسون الخدمات التى تؤديها هذه المرافق كوسائل النقل العام والمؤسسات الاجتماعية والمصانع ومرافق الكهرباء والمياه وغيرها.

وقد يرجع تنمية هذا الاتجاه عند هذه الجماعات فقط إلى أن هؤلاء الأعضاء. فى تلك الجماعات يعيشون حياة عادية طبيعية كأى مواطن فى المجتمع عكس جماعة الأحداث المنحرفين التى أودعت المؤسسة كمرفق عام نتيجة الحكم على الأعضاء مما قد يسبب عدم وجود العلاقة أو التساند بين تلك الجماعة كنسق صغير مع المؤسسة أو غيرها من المرافق العامة كأنساق أكبر.

ومن أمثلة تلك العوالم تأثير الأسرة كسند أساسى للتنشئة الاجتماعية من حيث توجيهها لسلوك الفرد وإكسابه القيم والاتجاهات المرغوبة والعوامل الأخرى الموجودة فى المجتمع مثل أجهزة الضبط الاجتماعى ودورها فى رعاية ورقابة الأحداث المنحرفين والمدرسة ودورها التعليمى.

كما يمكن أن نرجع الفروق الحقيقية بين الجماعتين التجريبى والجماعتين الضابطتين بمؤسسة الرعاية الاجتماعية ومدرسة الرمل الإعدادية للبنين فى تأثيرها بممارسة طريقة العمل مع الجماعات فى تنمية الاتجاه نحو المحافظة على المرافق العامة على أن الاشتراك فى مشروعات الخدمة العامة تتبع الفرصة ليعرف كل عضو دوره ويتحصل المسئولية فى حدود قدراته وإمكانياته كما أن هذه الأنشطة (مشروعات الخدمة العام) تساهم فى تعليم الأعضاء كيفية

حل المشكلات وزيادة المهارات استراتيجية أساسية فى عملية التدخل المهنى فى الاتجاه البيئى التنظيمى.

الاحتمال الثالث:

وقد يرجع تنمية اتجاه الجماعات التجريبية فى العناصر السابق ذكرها إلى تميز تلك الجماعات فى المؤسسات التى يعيشون ويتعلمون فيها عن باقى جماعات المؤسسة مما أعطى لها مكانه اجتماعية مرتفعة داخل النسق الاجتماعى بالقياس إلى مكانات الجماعات الأخرى مما زاد من جاذبية الجماعة لأعضائها والتعاون معاً لتحقيق أهداف الجماعة خاصة فى الأعمال والأنشطة التى تمارسها الجماعات سواء بالمؤسسة أو خارجها. وقد يرجع تنمية اتجاه هذه الجماعات التجريبية إلى تنوع الأنشطة وممارسة برامج جديدة لا تمارسها الجماعات الأخرى مما ساهم إلى حرص كل عضو على الانتظام فى الجماعة بالإضافة إلى تأثير اجتمعات المناقشة التى تساعد على معرفة اتجاهاتهم وايجاد الحلول للاختلافات الموجودة عندهم وإمداد الأعضاء بالمعلومات المختلفة التى تتبع ممارسة الأنشطة المتنوعة ويعتبر ذلك من الاستراتيجيات الأساسية فى عملية التدخل المهنى للاتجاه البيئى التنظيمى.

الاحتمال الرابع:

تبين عدم وجود فروق حقيقية (ليس لها دلالة إحصائية) فى اتجاه الجماعتين التجريبية والضابطة فى مؤسسة الرعاية الاجتماعية للبنين بالجيزة ومؤسسة الوحدة الاجتماعية لرعاية الأحداث المنحرفين بالنسبة لاتجاه الأعضاء فى المحافظة على الأماكن الأثرية والسياحية وقد يرجع ذلك إلى ما يلى:

- أنه يجوز أن يكون لممارسة طريقة العمل مع الجماعات تأثير فى تنمية الاتجاه نحو المحافظة على الأماكن الأثرية والسياحية ومن الممكن أن يظهر هذا التأثير لو أتيحت للجماعات فرصا أكثر لممارسة أنشطة

الجماعات التجريبية وما يتضمنه لو أتيحت فرصاً أكثر لممارسة أنشطة الجماعات التجريبية وما تتضمنه من اتصال الأعضاء بالبيئة وزيادة تلك الأماكن الهامة بالإضافة إلى المناقشات عن الجوانب التاريخية وأهمية التعرف عليها ومشاهدتها وذلك عن طريق امتداد التجربة لعدة اجتماعات أخرى وما ظهر خلالها تأثير ممارسة طريقة العمل مع الجماعات على تنمية الاتجاه نحو المحافظة على الأماكن الأثرية والسياحية ولم يتمكن الباحث من ذلك لانشغال أبناء مؤسسة الرعاية الاجتماعية فى الاستعداد. لامتحانات آخر العام وقرب موعد الإفراج عن بعض أعضاء الجماعات بالوحدة الاجتماعية لرعاية الأحداث المنحرفين.

- أن ممارسة طريقة العمل مع الجماعات لم تؤث فى تنمية الاتجاه نحو المحافظة على الأماكن الاثرية والسياحية نتيجة عدم غرص القيم الاجتماعية المرتبطة بهذه المجال كالمسئولية الاجتماعية فى المحافظة على تلك الأماكن بالإضافة إلى شعور الأبناء بعدم أهمية تلك الأماكن بالنسبة لهم فهى تهم الأجانب والسياح فقط لأن هذه الأماكن لا تشبع حاجات الأعضاء النفسية والاجتماعية خلال مواقف معينة يعيشها الأفراد داخل الجماعة وخارجها وقد لاتتوفر هذه الجوانب مما قد يؤثر فى عدم تنمية الاتجاه نحو المحافظة على الأماكن الأثرية والسياحية.

ونلاحظ أن أعضاء الجماعات التجريبية التى لم تتأثر بممارسة طريقة العمل مع الجماعات فى تنمية اتجاه نحو المحافظة على الأماكن الأثرية والسياحية تضم أعضاء لديهم مشكلات شخصية وفى بداية مجئ الأبناء للمؤسسة ثم التعاقد معهم على مساعدتهم فى حل مشكلاتهم وتحقيق أهدافهم التعلمية والمهنية أو خروجهم للعمل فى المجتمع.

أما عن الفروق الحقيقية التى ظهرت بين الجماعتين التجريبية والضابطة فى مؤسسة مدرسة الرمل الإعدادية للبنين قد ترجع إلى طبيعة حياة الأبناء فى سهولة اتصالهم بالمجتمع وقيام المدرسة بالمساهمة فى تعديل بعض القيم والاتجاهات وتسهيل الانتقال من وظيفة اجتماعية إلى أخرى، أى أنها تعمل على ت قليل الإنحراف وينظر الاتجاه البيئى التنظيمى إلى تلك المؤسسات كمؤسسات انتقالية تساهم فى تهيئة الفرد للقيام بدوره فى المجتمع.

كما تشير إلى استعداد الأبناء للمناقشة حول هذه الأماكن لأنها ترتبط ببعض المواد التى يقومون بدراستها كالمواد الاجتماعية المرتبطة بجوانب تاريخية وأثرية بالإضافة إلى احتمال وجود العلاقة بين هؤلاء الآبناء وتلك الأماكن فى فترة سابقة للتجربة مما يدعم تنمية اتجاه الأعضاء نحو المحافظة على الأماكن الأثرية والسياحية.

وبالنسبة للقياس الخاص بالانحراف السيكوباتي فنلاحظ ما يلي:

(١) وجود فروق حقيقية بين الجماعة التجريبية الضابطة بمؤسسة الرعاية الاجتماعية فى سلوك الأعضاء السيكوباتى مما يؤكد أن إدخال المتغير المستقل (ممارسة طريقة العمل مع الجماعات) قد أثر فى الجماعة التجريبية وفى سلوك الأعضاء حيث أن تقليل مثل هذا السلوك يمكن ن يؤثر فى المحافظة على الملكية العامة حيث أن السلوك السيكوباتى يتميز بالعدوانية حيث عرف «باندا‌غور Banduru» العدوانية بأنها السلوك الذى ينجم عنه الأذى الشخصى أو تدمير الممتلكات.

ومن المجالات التى حددها سير Sears التى يمارس فيها الأفراد دوانهم هو العدوان ضد المجتمع.

كما أن الشخصية السكيوباتية تتميز بأنها ضد معايير المجتمع والتردد فى تصرفاتها ويصعب أحياناً اكتشافها.

(٢) لوحظ من نتائج تطبيق المقياس الخاص بالانحراف السيكوباتى أنه توجد فروق حقيقة بين الجماعتين التجريبية والضابطة بمدرسة الرمل الإعدادية للبنين ما يدل على تزثير المتغير المستقل (ممارسة العمل مع الجماعات بالإضافة إلى أن هذه المؤسسة تقوم بعملايت التنشئة الاجتماعية والضبط الاجتماعى كما أشار إلى ذلك الاتجاه البيئى التنظيمى فى طريقة العمل مع الجماعات.

وقد يرجع هذا التأثير في الجماعات التجريبية بمؤسستي الرعاية الاجتماعية ومدرسة الرمل الإعدادية إلي الاحتمالات التالية:

أ - طبيعة الحياة العادية التى يعشها هؤلاء الأبناء حيث أنهم لم يرتكبوا أى جرائم يعاقب عليها القانون ويتصلون بالمجتمع اتصالاً عادياً مثل أى مواطن وقد يرجع تقليل سلوكهم السيكوباتى إلى استعدادهم لاتباع النظم العامة والقوانين حيث أنهم يدركون معناه لأنهم يعيشون فى إطارها.

ب- عدم وجود أى ميول عدوانية قوية لدى هؤلاء الأعضاء نتيجة إحساسهم والانتماء نحو المجتمع ورغباتهم فى المساهمة فى حل مشاكلهم عن طريق المؤسسات التى يرتبطون بها يجعلهم يسعون نحو التوافق مع المجتمع والعمل على المحافظة على إمكانياته فى المجالات المختلفة كما أن إتاحة الفرصة لمناقشة مشاكلهم وقيامهم بأدوار اجتماعية مقبولة حسب رغبات كل فرد مما يساه٨م فى خفض السلوك السيكوباتى لهؤلاء. ومما يؤكد هذه النتائج ما جاء فى قياس المحافظة على الملكية العامة.

(٣) لم تظهر أى فروق حقيقية بين الجماعتين الضابطة والتجريبية ومؤسسة الوحدة الاجتماعية لرعاية الأحداث المنحرفين بالنسبة للسلوك السيكوباتى لأعضاء الجماعتين **ويمكن أن يرجع ذلك إلي ما يلي:**

أ - من المعروف أن هؤلاء الأعضاء تعرضوا لعوامل نفسية واجتماعية متعددة خلال حياتهم حتى يتم القبض عليهم والحكم بإيداعهم مما كون لديهم ميكانزمات دفاعية ضد المجتمع وارتباطهم بأنماط سلوكية منحرفة تشبع

لديهم حاجات نفسية واجتماعية يعتقدون أنه لا يوجد مجالاً أخر يشبعها خاصة إذا كان غير مرغوبة مما يجعلهم يسلوكن مثل هذا السلوك السيوباتى.

ب- معظم هؤلاء الأعضاء بالنسبة لجماعات الأحداث المنحرفين لا توجد بينهم وبين أسرهم كوحدات اجتماعية تقوم بعمليات التنشئة الاجتماعية أى علاقات أو صلات اجتماعية كما تبين ذلك من خلال ملفات الأعضاء بالمؤسسة والتقارير التى يسجلها أخصائى المؤسسة عن كل عضو مما يدعم ما يقومون به سلوك سيكوباتى قد يتمثل فى السرقة والعدوانية أو الانحراف الجنسي. وغيرها من مظاهر السلوك السيكوباتى.

جـ- ربما يحتاج علاج السيكوباتية إلى فترة طويلة خاصة مع جماعات الأحداث المنحرفين وخاصة أن فترة التجربة لم تكن كافية لتحقيق الهدف. ومما يؤكد نتائج قياس السلوك السيكوباتى لدى الأحداث المنحرفين من حيث عدم إنخفاضة هو ما اتضح من تطبيق مقياس الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة حيث تبين أن ممارسة العمل مع الجماعات مع الجماعة التجريبية فى مؤسسة الوحدة الاجتماعية لرعاية الأحداث المنحرفين لم يؤثر فى عناصر المقياس الخاغصة بالمحافظة على المرافق العامة وعلى الأماكن الأثرية والسياحية وأثر على المحافظة على الأماكن العامة فقط.

وتستخلص من كل ما سبق أن ممارسة العمل مع الجماعات أثر فى تنمية الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة لدى أعضاء الجماعة التجريبية بمؤسسة الرعغاية الاجتماعية للبنين بالجيزة بالنسبة للمحافظة على المرافق العامة والمحافظة على الأماكن العامة على التوالى ولم يؤثر فى تنمية الاتجاه نحو المحافظة على الأماكن الأثرية والسياحية بالإضافة إلى تأثير ممارسة العمل مع الجماعات فى تقبل السلوك السيكوباتى.

كما أن ممارسة العمل مع الجماعات أثر فى تنمية الاتجاه نحو المحافظة

على الملكية العامة لدى أعضاء الجماعة التجريبية بمدرسة الرمل الإعدادية للبنين بالنسبة للمحافظة على المرافق العامة والأماكن الأثرية والسياحية والأماكن العامة على التوالى بالإضافة إلى تقليل السلوك السيكوباتى.

كما أن العمل مع جماعة الأحداث المنحرفين التجريبية بالوحدة الاجتماعية لرعاية الأحداث بالمنشية الجديدة لم يؤثر فى تنمية الاتجاه نحو المحافظة على الأماكن العامة كما أنه لم يؤثر فى تخفيض السلوك السيكوباتى لدى الأعضاء.

وفيما يلى مقتطفات من التقارير الدورية التى كان يسجلها الباحث أثناء عمله مع الجماعات كأخصائى جماعة.

قيام الجماعة برحلة إلي المناطق الأثرية بمنطقة أهرام الجيزة:

١٥/٣/١٩٨٠:

اتفقت الجماعة على القيام برحلة إلى أهرام الجيزة وكان رئيس الجماعة (عادل) ينظم الأدوات التى سوف تستخدمها الجماعة مثل الأدوات الرياضية كما قام (ناص) المندوب الاجتماعى بإعداد التغذية التى سوف تتناولها الجماعة خلال الرحلة، وكان الأعضاء مسرورين للقيام بهذه الرحلة، واستقل الأعضاء الأتوبيس وفى أثناء سير الأتوبيس أشار (محمود) للأخصائى إلى أحد المقاعد الممزقة وأخذ ينادى على بعض الأعضاء ليظهر لهم هذه الملاحظة وقال أن هذا تخريب ودمار على البلد وأصبحت هناك أحدايث جانبية بخصوص تلف وسائل المواصلات وعدم المحافظة علهيا. وأما بدأ الأعضاء فى التوجه نحو الأهرام واقترب أحد المرشدين وسألهم عن أى خدمة فسمح له الأخصائى أن لنا بعض المعلومات التاريخية العامة عن تلك المنطقة، وهمس (صالح) للعضو (محسن) أن هذا الشخص يلبس جلبابه ولدية معلومات ويتحدث بلغات أجنبية فرد عليه الأخصائى بأنها خبرة طويلة ومهنية يتوارثه من الأجداد ومعظم الأفراد الذين يسكنون المنطقة يقومون بهذا العمل، وأخذ المرشد - يعطيهم معلومات عن

السراديب التى تحت الأهرام وكيفية الأحتفاظ بمومياء الفراعنة وطرق تحنطيها وكيفية نقل حجارة الأهرام، وفجأة قال العضو (عادل سيد) أنه أول مرة يسمع فيها مثل هذه المعلومات بدأت الجماعة تقوم بجولة بعد هذا الشئ نحو مكان أبو الهول فعلق (مصطفى) أنه كان يحضر للأهرام للتنزه مع بعض أصحابه وفى كل مرة يغرب فى التسلق على الأهرام أو الدخول فى المعابد أو بعض الحجارة أو الكتابة على الحوائط ويعتبر الآن أن هذا خطأ يجب عدم القيام به مرة أخرى. وأثناء سير الأعضاء كان أحد السياح يقف مع بعض أصدقائه أمام مراكب الشمس يتناولون كوب العصير وكان أحدهم يمسك يكوب يجمع فيه تلك الأكواب الفارغة فلاحظ الأعضاء ذلك وأشار العضو ناصر إلى اهتمام السياح الأجانب بالمحافظة على تلك الأماكن على الرغم من أنها ليست بلدهم واحترامها كمكان مقدس وغالباً أن نفعل ذلك مثلهم علق (حسن) لماذا لا ندرس بالتفصيل لأنها شقية فى الاستماع إلى قصتها بالتفصيل وتظهر عظمة الفراعنة فتدخل الأخصائى موضحاً أنها أعظم أثار فى تاريخ البشرية ولذلك لابد أن نحافظ عليها وتوجه الآخرين نحو ذلك مع إمكان مشاهدة معظم الآثار عن طريق الشرائط السينمائية التى يستطيع الأخصائى الحصول عليها فوافق الأعضاء على ذلك حتى يتعرفوا على معظم الآثار التى يمكن زيارتها ومشاهدتها، ووصل أعضاء إلى منطقة أبى الهول وبدأ الأعضاء فى الاستماع إلى أحد المرشدين حول قصة أبى الهول.

تحليل:

يتضح من هذا التسجيل السابق أن أعضاء الجماعة كانوا يذهبون إلى المناطق الأثرية والسياحية على أنها أماكن للتنزه وقضاء وقت الفراغ ولكن مع التدخل المهنى للأخصائى والتركيز على استراتيجية المناقشة فى أحداث التغير فى سلوك الأفراد حول تغيير مفهوم تلك الأماكن الأثرية والسياحية أمكن للأعضاء. الاستفادة من تلك الزيارة رسمياً وسلوكياً.

يتضح من التسجيل أيضاً أن أعضاء الجماعة لاحظوا مدى المحافظة على المرافق العامة أثناء استخدامه للأتوبيس ومحاولة توجيه الآخرين إلى الأضرار الناجمة من بعض الأفعال غير المقبولة ما يسكون له أكبر الأثر فى الأحداث التغير فى البيئة التى يعيش فيها هؤلاء الأفراد.

وأصبح أعضاء الجماعة يلاحظون سلوك الأفراد فى تلك الأماكن مثل ما شهده العضو (ناصر) من سلوك بعض السياح الأجانب وتعليق الأعضاء على هذا السلوك، وهذا يوضح أن هناك اتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة بها استراتيجية البرنامج فى العمل على استخدام الشرائح السينمائية الخاصة بالآثار المصرية للتنمية هددا الاتجاه نحو المحافظة على تلك الأماكن بصورة أكبر وهذا يرتبط لما أشار إليه الاتجاه البيئى التنظيمى فى ضرورة الاستعانة ببرامج تتمشى مع أحداث التغير فى سلوك الأفراد أو فى البيئة التى يعيشون فى إطارها.

زيارة شركة النيل للكبريت بمحرم بك:

١٩٨١/٢/٢٥:

اتفقت الجماعة على زيارة شركة النيل للكبريت بعد عرض الاقتراح من الأخصائى وهى ليست بعيدة عن المؤسسة. تقابل الأخصائى مع الأعضاء فى الساعة العاشرة صباحاً وكان الأعضاء يرتدون ملابسهم الخاصة، وعلق (الجارحى) رئيس الجماعة أن كل عضو نظيف اليوم وملابسه تمام لأننا خارجين فى مكان عام. فرد الأخصائى بأن كل وقت يحتاج إلى أن يكون الإنسان نظيف ومنظم وجاء الأعضاء فيما عدا العضو (بدر) الذى بقى بالمؤسسة لمرضه وأثناء السير قال العضو (منصور) أنه يرغب العمل فى شركة مثل هذه ليأخذ مرتب ويبعد عن المؤسسة وقال (حسن) هل يمكن الخروج من الجماعة بصفة دورية لزيارة مثل هذه الأماكن بدلاً من البقاء بالمؤسسة، فرد الأخصائى أن المؤسسة لها نظام وبرنامج يجب أتباعه ومن خلال هذا النظام

يمكن عمل الزيارات والحلات، وأضاف مشرف المؤسسة المصاحب للأعضاء انتم دائماً عاوزين الخروج، ولماذ عملوا هذا الؤسسات فصمت أعضاء الجماعة ويبدو أن العلاقة معه لم تكن طيبة، فعلق الأخصائى أن كل شئ له وقت يناسبه وفى الطريق أشار العضو (مرزوق) إلى حفر وسط الطريق وقال أنها يمكن أن تسبب حوادث فى هذه المنطقة، كما أن إنشاء كوبرى محرم بك سبب تلف أعمدة النور كذلك فرد الأخصائى أن الكوبرى ليسهل المرور من المؤكد يعمل حسباً مثل هذه الأمور فعلق العضو أن هذا أيضاً خصارة. لأن البراميل يمكن الاستفادة منها فرد (الجارحى(ربما هو مواد تالفة وقال (منصور) أن رميها فى الطريق خطأ لأنه مكان عام كما حدثنا الأخصائى فى مرة سابقة.

ووصلنا المصنع وتوقفنا حتى يتصل مسئول الأمن بأخصائى المصنع الأستاذ (محمود) وسأل الجارحى لماذا لا يطبق قوانين الانضباط التى نسمع عنها فى القاهرة من حيث غلق المحلات المحافظة على الأماكن العامة على الإسكندرية، فعلق المشرف حيث أن الإسكندرية مدينة صغيرة وأضاف الأخصائى أن الإسكندرية مدينة سياحية والوفود السياحية تأتى فى أى وقت، ومعظم نشاط الإسكندرية صيفاً، ولذلك تركز العمل النشاط يكون فى الشتاء، وجاء الأستاذ (محمود) ورحب بنا واصطحبنا إلى المكتبة وأعطى فكرة عن المصنع وانتاجه والأنشطة التى يقوم بها العمل وسأل العضو (منصور) عن طريقة الالتحاق بالعمل، والعضو (حسن) عن أنواع المنتجات وعندما علم أن المصنع يهتم بالمساكن الجاهزة اندهش الأعضاء وبدأ أخصائى المصنع فى جولة مع الجماعة فى عنابر الشركة م أول العملية الانتاجية الخاصة باعداد المواد الكيمائية حتى تغليف العلب، وفى النهاية قدم بعض الهدايا الرمزية للأعضاء وكان الأعضاء مسرورين بذلك وشركنا الأخصائى وأنصرفنا، وفق الطريق آراد العضو (إبراهيم) أن يفتح العلبة وأخذ يقطع بعض أوراقها، وقام برمى الأوراق فى صندوق القمامة الموجود فى ناصية الطذريق معلقاً أننا يجب أن نحافظ على

الطريق العام وكان بها بعض علب الكبريت الملون وعليها بعض المناظر الأثرية كالأهرام وأبو الهول فعلق العضو لو كانت هناك مناظر أخرى لكان أفضل كالمناظر التى نراها فى السينما وكانت أحد عربيات النقل التى تحمل إسفلت الطريق تمر فى ذلك الوقت بالقرب من المؤسسة ولسوء الجو كان الاسفلت يتطاير وأخذ يشوه الطريق فعلق العضو (شعبان) أن هؤلاء يتسببون فى تلف الطرق العامة فرد مشرف المؤسسة، خليكم ما شأنكم وهذه الطرق، فرد (الجارحى) أنها مسئولية كل واحد وعلق الأخصائى لو كان إنسان يترك المسئولية لغيرن لن نجد أى إنسان يهتم لهذه الموضوعات ولما وصلت الجماعة إلى المؤسسة وأخذ الأعضاء يشكرون الأخصائى ويعرضون هداياهم لكى يشاهدها باقى أعضاء المؤسسة وشكر الأخصائى مشرف المؤسسة لحضوره مع الجماعة.

تحليل:

من التسجيل السابق يتضح أن الجماعة لها رغبة ى الاتصال بالمجتمع فكل منهم يفكر فى العمل، ولذلك كانت زيارة الشركة مناسبة للأعضاء تفتح مجالات عمل لهم.

ويتضح من التسجيل أيضاً بداية نمو الاتجاه المحافظة على الملكية العامة حيث ترى أن بعض الأعضاء يلاحظون ما هو موجود بالطرق العامة التى يسيرون عليها كما فعل العضو (مرزوق) على الحفرة الموجودة فى الطريق وخطورتها وقال (الجارحى) أن هنا براميل بها مواد تالفة من الشركة وعلق (منصور) أنها خطيرة بوجودها فى الطريق العام بالإضافة إلى اهتمام الأعضاء بقوانين الانضباط التى تطبق بالقاهرة حيث سأل عن ذلك رئيس الجماعة (الجارحى) وأوضح له الأخصائى طبيعة وهدف هذه القوانين.

ويمكن أن نلاحظ أيضاً تنمية الاتجاه نحو المحافظة على الأماكن العامة من حيث سلوك العضو (إبراهيم) وقيامة بالقاء الأوراق له بصندوق القمامة مما يدل

على مراعاته على الزماكن العامة كجانب من جوانب المحافظة على الملكية العامة وقد عبر عن الاهتمام بالأماكن العامة العضو (مرزوق) و (منصور) ويلاحظ أن هؤلاء الأعضاء يحتاجون إلى دوام الاتصال بالبيئة حتى لا يعيشون فى عزلة لأن البيئة أداة أساسية لأحداث التغيير المرغوب فى الأفراد والجماعات.

استخدام اللوحات الإرشادية والملصقات لتوعية التلاميذ للمحافظة علي الملكية العامة:

٢٠/١٢/١٩٨٠:

أثناء قيام الجماعة تعليق بعض اللوحات التى تحمل أسم الجماعات الخاصة بإرشادات تحت الطلاب وغيرهم للمحافظة على الملكية العامة بالمدرسة وخارجها مثل (الأماكن العامة ملك الجميع) و (المناطق الأثرية هى تاريخ مصر) و (حافظوا على وسائل النقل العام)، وكان العضو (عماد) يعلق أحذ اللوحات أمام الجمعية التعاونية فبناء عضو من الجماعة الضابطة (صابر) وحال أن يساعده، ورفض (عماد) فتدخل الأخصائى موصحاً لعماد أنه لا مانع من التعاون مع أى عضو يرغب مساعدتك وتحدث العضو (صابر) مع الأخصائى وأوضح أنه طبق هو وبعض الزملاء المقياس الذى طبقة الأخصائى مع الجماعة التجريبية التى يعمل معها وأنه يرغب المشاركة فى هذا النشاط وهو يعلم ما تمارسه الجماعة ويتابع ذلك هو وبقية الأعضاء وأخذ يعرض بعض مقترحاته ومعظمها مشروعات تمارس من أجل المحافظة على البيئة كالنظافة والزيارات للمؤسسات الموجودة فى البيئة وشكر الأخصائى العضو على شعوره ومقترحاته وأن سيبحث مع أخصائى المدرسة هذا الموضوع وكان أحد المدرسين المشرفين هذا اليوم يلاحظ ما يقوم به الأعضاء. وسأل (سامح) عما يفعلون فقال أننا جماعة (أبناء مصر) تقوم ببرامج خاصة بخدمة البيئة، فشكره المدرس وشجعه مما جعل بقية الأعضاء ومنهم (إبراهيم) و (سمير) و (عبد الله) و (صلاح) يلتفون حول

(سامح) ويسألوه عن رأى المدرس فى الأعمال التى يقيمون بها، وأشار العضو (عماد) إلى اللوحات الخشبية الموجودة فى فناء المدرسة تحتاج إلى طلاء وقال أنها تحتاج إلى عمل يوم خاص بها حتى تكون نظيفة فى شكلها، وأشار (سامح) إلى أننا يمكن أن نقوم بعمل مثل هذه اللوحات وتعليقها فى أماكن آخر بغير المدرسة، وسأل (مجدى) يعنى فين مثلاً؟ فرد (سامح) فى مدارس أخرى أو فى الميادين، وقال الأخصائى أنه يوجد لوحات كالتى أعدها الأعضاء لدى مصلحة الاستعلامات والسياحة وكلها توجه الأفراد نحو المحافظة على الطرق والمرافق والآثار وغيرها من جوانب الملكية العامة وسأل (سامح) كيفية الحصول عليها فرد الأخصائى أنه يمكن الحصول عليها عن طريق خطاب من ردارة المدرسة واتفقت الجماعة على أن يتولى (سامح) و (إبراهيم) مسئولية إحضار هذه اللوحات عن طريق أخصائى المدرسة.

تحليل:

يتضح من التسجيل السابق اتجاه أعضاء نحو القيام بأعمال تدل على التنمية والاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة ونحو نشاطهم من الاهتمامات الشخصية التى تهم المجتمع. كما كان يفعل العضو (عماد) فى وضع اللوحات الشخصية التى تهم المجتمع. كما كان يفعل العضو (عماد) فى وضع اللوحات التى تدعو المحافظة على الأماكن العامة، كما يتضح أيضاً تأثير الجماعة على باقى الجماعات الأخرى ومنهم الجماعة الضابطة، كما يفعل العضو (صابر) عضو الجماعاة الضابطة فى إبداء رغبته المشاركة مع أعضاء الجماعة التجريبية وهو باقى أعضاء الجماعة الضابطة بالمدرسة هذا بالإضافة إلى أن اهتمام المدرسين والتلاميذ بالمدرسة سيعطى مانة عالية للجماعة التجريبية كما يتم فى حديث مع المدرس مع (سامح) رئيس الجماعة كذلك يلاحظ أن الجماعة التجريبية بدأت تهتم بالقيام بأعمالها ومشروعاتها فى أماكن خارج نطاق المدرسة واتضح ذلك فى حديث (سامح) مع العضو (عماد) وتدخل

الأخصائى وتوضح بعض الإمكانيات التى يمكن استخدامها لتحقيق أهداف الجماعة ومنها مصلحة الاستعلامات وهيئة السياحة.

زيارة الجماعة الثقافة والأحياء المائية بالأنفوشي:

١٩٨١/١/١٥:

تجمع الأعضاء بفناء المدرسة للذهاب إلى منطقة الأنفوشى لزيارة قصر ثقافة الذى يتميز بالنشاط الثقافى والاجتماعى بالإضافة إلى وجود فى منطقة تتميز بالآثار مركز الصيد الأسماك وأهم متحف للأحياء المائية وغيرها. واستقل الأعضاء الترام سير الترام علق العضو (إبراهيم) أن ترام الإسكندرية من أحسن الترام ولكن البعض لا يحافظ عليه فهناك من يرمى بعض الأوراق فى أرضيات الترام وانحنى وأخذ ورقة وأشار إلى أن كل فرد لو نظف مكانة الذى يوجد فيه لأصبح كل المكان نظيفاً، ونظر (سامح) والأخصائى وقال أن ترام الإسكندرية أفضل من ترام القاهرة حيث أن الجماعة كانت تعلم أن الأخصائى يعمل بالقاهرة فرد الأخصائى بقوله حقاً أنها أحسن ولكن نلاحظ أن عدد السكان بالقاهرة أكبر بالإضافة إلى سوء الاستخدام فأى وسيلة لا تحافظ عليها يمكن أن تصبح غير نظيفة ووصل الترام أمام قصر الثقافة وعند دخولنا رحب مدير القصر بنا وشرح لنا أهم الأنشطة الثقافية والاجتماعية التى يقوم بها وسأل (عبد الله) عما رذا كان هناك نشاط فنى يرتبط بالبيئة فرد المدير أن أعضاء قصر الثقافة يقيمون المعارض المعبرة عن المجتمع ومشكلاته خاصة نحن فى مجتمع صيادين وفيه مجالات للتعبير بالإضافة إلى توجيه الأفراد إلى كيفية حل المشكلات وسأل (أحمد) عن وجود جماعة للخدمة العامة فرد المدير أننا نخدم المجتمع فى الوقت الذى يحتاج إلى جهود الأعضاء ولكن لا توجد جماعة متخصصة للخدمة العامة وقال (سامح) معلقاً مثل الجماعة التى ننتمى إليها، وأضاف أن الجماعة يمكن أن تساهم فى مشروع خدمة المجتمع واصطحب

المشرف الثقافى الأعضاء لزيارة المكتبة والمعرض والمسرح وأثناء مشاهدة بعض الكتب بالمكتبة للتعرف على أنواعها لاحظ العضو (فوزى) بعض الكتب الممزقة وسأل المشرف الثقافى عن السبب وراء ذلك وهل يتعرفون على فاعلها فعلق المشرف أنه كثيراً ما يمزقون أوراق الكتب وأحذ يقدم للجماعة بعض الأمثلة، وأضاف وطبعها أحياناً يصعب التعرف على الأفراد الذين يفعلون ذلك فعرض (مجدى) على المشرف الثقافى استعداده هو وبقية أعضاء الجماعة إصلاح الكتب الممزقة لأن هذا من أهداف الجماعة ونظر للأخصائى وقال مش كده يا أستاذ؟ وأيد الأخصائى كلام (مجدى) وأضاف أنه واجب كل مواطن أن يفعل ذلك فى أى مجال وأضاف (مجدى) بشرط إعداد الإمكانيات اللازمة فضحك المشرف الثقافى وقال أنه مستعد لإتاحة الفرصة لكى تدرس الجماعة نشاطها بقصر الثقافة وبعد انتهاء زيارة قصر الثقافة شكر الأخصائى الأعضاء المشرف الثقافى وأنصرفوا واتجهت الجماعة إلى معهد الأحياء المائية القريب من قصر الثقافة وفى الطريق شاهد العضو (عبد الله) بعض عربات جمع القمامة تسير محملة بكميات كبيرة وتتساقط فى الطريق وفى هذه الأثناء كان هناك فوج سياحى من الأجانب يزورا المنطقة فقال (صلاح) حاجة تكف بدل ما ينظفوا المكان يتسببون فى اتساخه وظهوره بمظهر غير مشرف وعند مدخل الأحياء المائية كان يوجد هيكل عظمى لديناصور وشرح مشرف المعهد تاريخ الدينباصور والأسماك الموجودة فى الأحوازض. وكانا أحد السياح ممسكاً بدفتر يسجل فيه ألسماك وبعض المعلومات بطريقة توضح اهتمامه بالمعروض وقام العضو (صلاح) بتسجيل بعض المعلومات من المعروضات المعروضة وقام (مجدى) بعض السياح وهم يشاهدون المعروضات وقد أخذ الأعضاء بعض الصور التذكارية والتقط (مجدى) صورة لمنطقة بها قاذورات وقال (أحمد) أكتب تحتها «أنظر حولك» فضحك الأعضاء فعلق الأخصائى بأنه تعليق ظريف ويجب أن ينظر كل إنسان حوله فى المكان الذى يعمل ويعيش فيه وأثناء تناول

الأعضاء لبعض السندوتشات لاحظ (سامح) ممسكاً بكيس نايلون صغير فيه الفضلات والأوراق ولم يعلق أحد على ذلك.

تحليل:

من التسجيل السابق تتضح توجيه اهتمامات الأعضاء وتنمية اتجاهاتهم نحو المحافظة عى الملكية العامة ويلاحظ أن العضو (إبراهيم) تغيير سلوكه فى الاستنتاجات الأخيرة حيث يلاحظ نظافة وسائل النقل العام (الترام) ويحاول إثبات أنه يحافظ عليها وقيامه بالتقاط ورقة من الترام وقد كان العضو (إبراهيم) لا يهتم بالمحافظة على الملكية العامة فقد لاحظ الأخصائى فى الاجتماع الأول أنه يقوم بالكتابة بالطباشير على إدراج الفصل.

ويلاحظ أيضاً اهتمام العضو (عبد الله) بأهمية مشاركة قصر الثقافة فى خدمة البيئة، وسؤال مدير القصر حول هذا الموضوع، هذا بالإضافة إلى طلب رئيس الجماعة (سامح) إلى إمكانية ماسهمة الجماعة ى أى مشروع لخدمة المجتمع وملاحظة العضو (فوزى) للكتب الممزقة ومناقشة المشرف الثقافى.

المراجـــــع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

١- محمد عاطف غيث: قضايا الطفولة والشباب فى المجتمع المصرى، دارالمعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٨٥ .

٢- محمد سيد فهمى: طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق، الجزء الثانى، التحليل، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٥ .

٣- نصيف فهمى: مستحدثات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مع الشباب فى إطار العولمة، المؤتمر العلمى الرابع للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية، ٢٠٠٠.

٤- مجدى محمد عبد ربه: الخدمة الاجتماعية وتطوير بعض أنشطة وبرامج رعاية الشباب فى ظل العولمة، المؤتمر العلمى الرابع للخدمة الإجتماعية بالإسكندرية، ٢٠٠٠ .

٥- محمد سيد فهمى: المتطلبات المهارية للعاملين مع الشباب لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية، المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية، ٢٠٠٤ .

٦- نبيل السمالوى: التنمية البشرية والتنشئة الاجتماعية، المؤتمر العلمى الرابع للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية، ٢٠٠٠، ص ١٥٧ .

٧- محروس محمود خليفه: التنمية البشرية وقضاياها النظرية والمنهجية (تحليل نقدى)، المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية. ٢٠٠٣، ص ٧٣.

٨- صالحة عوض: من الشباب وإلى الشباب (تجربة رائدة فى تنمية المهارات الحياتية والثقافة الأسرية) المؤتمر العلمى الرابع للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية، ٢٠٠٠، ص ٢٨٧ .

٩- محمد علاء الدين عبد القادر: دور الشباب فى التنمية، منشأة المعارف، الإسكندرية، ١٩٩٨، ص ١٧ .

١٠- نصيف فهمى منقريوس: مستحدثات الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية مع الشباب فى إطار العولمة، المؤتمر العلمى الرابع للخدمة الاجتماتعية بالإسكندرى، ٢٠٠٠، ص ١٨٤ :١٨٦ .

١١- مسعد عويس: دور المنظمات فى مقابلة احتياجات الشباب، المؤتمر الأول لمنتدى التنمية البشرية للشباب ومردودها الاقتصادى، الإسكندرية، ٢٠٠٣.
١٢- محروس خليفه محروس: التنمية البشرية وقضاياها النظرية المنهجى، مرجع سابق، ص ١١٠:١١٤.
١٣- مسعد عويس: دور المنظمات فى مقابلة احتياجات الشباب، مرجع سابق، ص ٩٩:١٠٤.
١٤- محمد سلامه غبارى: الخدمة الإجتماعية ورعاية الشباب، المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية، ١٩٨٣، ص ٤١.
١٥- محمد مصطفى زحمد: رعاية الشباب فى الخدمة الإجتماعية، الإسكندرية، ١٩٨٣، ص ٤١.
١٥- محمد مصطفى أحمد: رعايو الشباب فى الخدمة الإجتماعية، الإسكندرية، ١٩٨٩، ص ٢٠.
١٦- ماهر أبو المعاطى: الممارسة العامة فى الخدمة الإجتماعية فى مجال رعاية الشباب، مكتب زهراء الشرق، القاهرة، ٢٠٠١، ص ٢٥٦.
١٧- محمد سيد فهمى: المتطلبات المهارية للعاملين مع الشباب لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية، مرجع سابق، ص ١٢،١٣.
١٨- مسعد عويس: دور المنظمات فى مقابلة احتياجات الشباب، مرجع سابق، ص ١١٥:١١٩.
١٩- صالح اميرى: دور مراكز الشباب فى إشباع إحتياجات الشباب الاجتماعية والاقتصادية، ندوة منتدى التنمية البشرية للشباب، جمعية الشبان المسيحية، الإسكندرية، ٢٠٠٤.
٢٠- محمد على محمد: الشباب والمجتمع، الهيئة المصرية العامة للكتاب، الإسكندرية، ١٩٨٠، ص ١٤:١٥.
٢١- نصر خليل عمران وآخرون: الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٧، ص ١٤١.

٢٢- نوال على خليل: نحو إطار تصورى لتوجيه الشباب كمورد للتنمية البشرية فى ضوء طريقة تنظيم المجتمع، المؤتمر العلمى الرابع للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية، ٢٠٠٠، ص ٥٨٧:٥٩١.
٢٣- مجدى محمد عبد ربه: الخدمة الاجتماعية وتطوير بعض أنشطة وبرامج رعاية الشباب فى ظل العولمة، مرجع سابق، ص ٣٥٢.
٢٤- السيد عبد الحميد عطيه، سلمى جمعة: أساسيات طريقة العمل مع الجماعات، المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية، ٢٠٠١، ص ٢٤٨:٢٤٩.
٢٥- لمزيد من التفصيل أنظر:
محمد سيد فهمى: المتطلبات المهارية للعاملين مع الشباب لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية، مرجع سابق، ص ١٨:٢٩.
ماهر أبو المعاطى: الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، ٢٠٠١.
نصيف فهمى منقريوس: مهارات المدرب: ورقة عمل مقدمة لورشة التدريب وعلاقته بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، ٢٠٠١.
السيد عبد الحميد عطيه، سلمى محمود جمعه: أساسيات طريقة العمل مع الجماعات، مرجع سابق.
٢٦- نصيف فهمى منقريوس: مهارات التعامل مع التلاميذ وأسرهم، ورقة عمل مقدمة لورشة التدريب وعلاقته بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، ٢٠٠١.
٢٧- المرجع السابق.
٢٨- محمد سيد فهمى: المتطلبات المهارية للعاملين مع الشباب، مرجع سابق، ص ٣٠:٣٤.
٢٩- مجدى محمد عبد ربه: الخدمة الاجتماعية وتطوير بعض أنشطة وبرامج رعاية الشباب فى ظل العولمة، مرجع سابق، ص ٣٥.

٣٠- أحمد مصطفى خاطر: طريقة تنظيم المجتمع، المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية، ١٩٨٤، ص ٦٠.
٣١- المرجع السابق.
٣٢- لمزيد من التفصيل أنظر:
- محمد محموة مصطفى: ممارسة خدمة الجماعة، القاهرة، مكتبة عين شمس، ١٩٩٣، ص ٩١.
- مجدى عاطف محفوظ: استخدام أخصائى الجماعة التكنيكى لعب الدور والمناقشة الجماعية وإكساب الأعضاء المهارات الإجرائية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٢.
- حسن محمد وجيه: مقدمة فى علم التفاوض الاجتماعى والسياسى، ١٩٩٤.
- محسن أحمد الخضرى: التفاوض علم تحقيق المستحيل إنطلاقاً من الممكن، القاهرة، الانجلو المصرية، ١٩٦٨، ص ١٩٩،
- صندوق الأمم المتحدة للسكان بالقاهرة. مشروع تنمية المهارات الحياتية للشباب: من الشباب وإلى الشباب. دليل لتعليم الرفاق فى مجال المهارات الحياتية والثقافية الأسرية، القاهرة، ١٩٩٧.
- الهيئة العامة للإستعلامات، مركز الإعلام والتعليم والاتصال: دورة إعداد المدربين فى مجال الإعلام والتعليم والاتصال، مارس ٢٠٠٢.
٣٣- ماهر أبو المعاطى على: الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية، (القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٣، ص ٣٩.
٣٤- أحمد محمد السنهورى: الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادى والعشرين، القاهرة، دار النهضة العربية، ٢٠٠٠، ص ١٠٨.
٣٥- نصيف فهمى منقريوس، ماهر أبو المعاطى على: مهارات الممارسة المهنية فى مجالات الخدمة الاجتماعى، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٠، ص ٦٥.

٣٦- طلعت مصطفى السروجي: ورقة علم عن الخدمة الاجتماعية الدولية في مجتمع متغير (المؤتمر العلمي السادس عشر، جامعة حلوان كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠٠٣، ص ١٤٦.

٣٧- محمود كامل الناقة: ندوة الجودة الشاملة فى التعليم المصرى، المؤتمر العلمى الحادى عشر، القاهرة، كلية التربية - جامعة حلوان، ٢٠٠٣.

٣٨- ماهر أبو المعاطى على: جودة تعلم وممارسة الخدمة الاجتماعية بين الواقع وطموحات التحديث ورقة عمل المؤتمر العلمى السابع عشر، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٤.

٣٩- نصيف فهمي: أساسيات طريقة خدمة الجماعة، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٤، ص ٦٥.

٤٠- توفيق محمد عبد المحسن: الجودة الشاملة وستة سيجما، القاهرة، دار الفكر العربى، ٢٠٠٥، ص ١٣.

٤١- مريم محمد إبراهيم الشرقاوى: إدارة المدارس بالجودة الشاملة، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، ٢٠٠٢، ص ١٩.

٤٢- خالد محمد الزواوى: الجودة الشاملة فى التعليم وزسواق العمل فى الوطن العربى، القاهر، مجموعة النيل للنشر، ٢٠٠٣، ص ٢٦.

٤٣- فوزية طه إبراهيم، رجب أحمد الكلزة: المناهج المعاصرة، الإسكندرية، منشأة المعارف، ١٩٧٧، ص ص ٢-٩.

٤٤- عبد الفتاح دياب: ردارة الموارد البشرية - مدخل متكامل، القاهرة، شركة البراء للنشر، ١٩٧٧، ص ص ٢٦١-٢٦٣.

٤٥- جابر عبد الحميد: مشروع تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات (التدريس الفعال، القاهرة، جامعة حلوان، ٢٠٠٤، ص ٤٥.

٤٦- لوائح كليات الخدمة الاجتماعية (حلوان - القاهرة - جنوب الوادى) اللائحة الموجودة لمعاهد الخدمة الاجتماعية بجمهورية مصر العربية.

٤٧- نصيف فهمى: النماذج المهنية بين الشكلية والممارسة فى الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٤، ص ص ١١-١٣.
٤٨- ابتسام رفعت محمد: نموذج التدخل فى الأزمات، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة، المؤتمر السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٤.
٤٩- عرفات زيدان خليل: تعليم الخدمة الاجتماعية ومستقبل الرعاية الاجتماعية فى مصر، المؤتمر الحادى عشر كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، ٢٠٠٠.
٥٠- شريف سنوسى عبد اللطيف: التدخل المهنى لأخصائى العمل مع جماعات الأندية الصيفية وتحقيق النمو الاجتماعى لأعضائها من الطلاب، القاهرة، المؤتمر العلمى الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية - حلوان، ٢٠٠١.
٥١- أحمد الطيب: التقويم والقياس النفسى والتربوى، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٩.
٥٢- الاتصال بين الجوانب الإنسانية والتكنولوجيا المعاصرة، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، جامعة حلوان، ٢٠٠٥، ص ٢٦٣.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

53 - Belugh Roberts Loupton and Burt Galowoy, Social work Process (Homensse Lllinois, the darsey Press, 1984, p. 88).

54- Frederic G. reomr, Social Work, Values ethics, (N.Y. Columbia University Press, 1995).

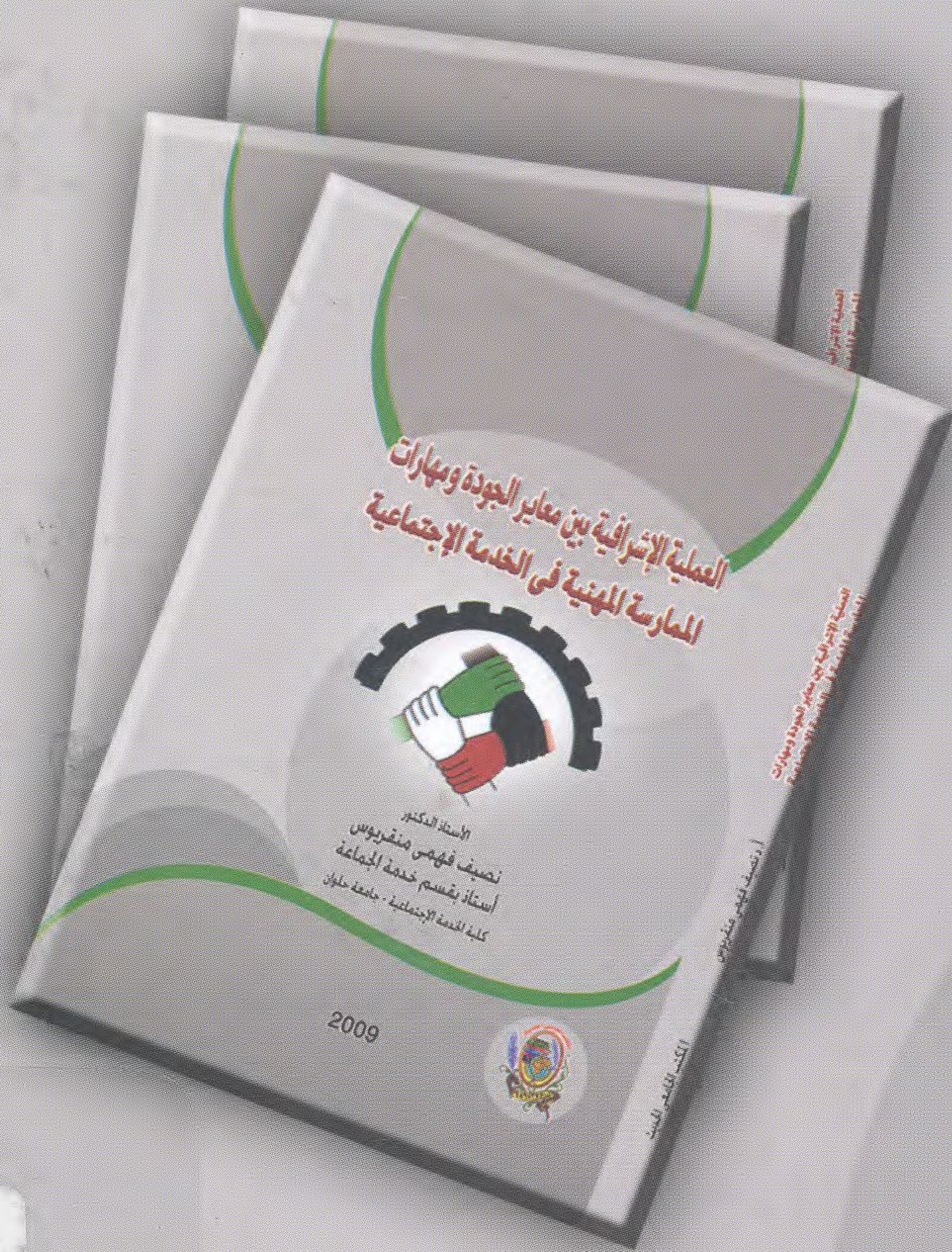
55- Nasaif Fahmy, Social Work As a Human Profession (Cairo, Helwan University, 2006).

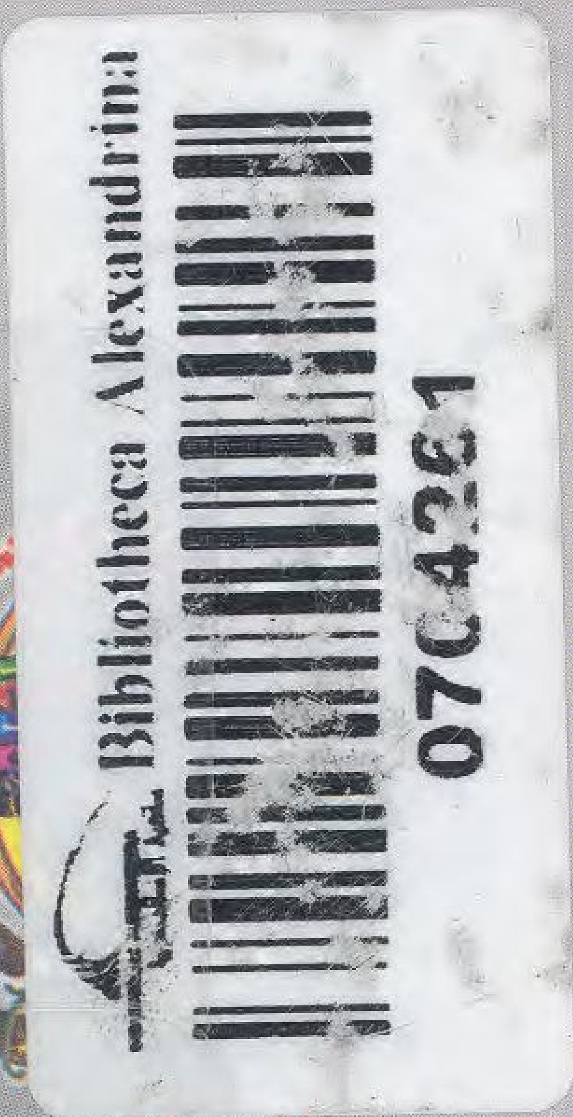
56- David B. Gralinik; Websters, New World Dictionary, 3ed, New yourk, 1996, p. 116.

57 Beowell, L. E., Effective Teaching Preparatiom And Implememtatiom, Spring Field Illinois Thomas Puplishers, 1999.

58- Wright, W, A, Teaching Improvement Practices, Bolton Massachus: ANker Puplishing Company, Inc, 1995.

محتويات الكتاب





مساكن سوتير - أمام سيراميكا كليوباترا
عمارة (5) مدخل 2 الأزاريطة - الإسكندرية
تليفاكس:00203/4865277-00203/4818707